



anadolum
e K a m p ü s
ve

anadolu mobil
dilediğin yerden,
dilediğin zaman,
öğrenme fırsatı!



(ekampus.anadolu.edu.tr)



(mobil.anadolu.edu.tr)

ekampus.anadolu.edu.tr



Takvim



Duyurular



Ders
Kitabı (PDF)



Epub



Html5



Video



Canlı Ders



Sesli Kitap



Ünite
Özeti



Sesli Özet



Sorularla
Öğrenelim



Alıştırma



Deneme
Sınavı



Infografik



Etkileşimli
İçerik



Bilgilendirme
Panosu



Çıkmış Sınav
Soruları



Sınav Giriş
Bilgisi



Sınav
Sonuçları



Öğrenci
Toplulukları



AOSDESTEK
AÇIKÖĞRETİM DESTEK SİSTEMİ

aosdestek.anadolu.edu.tr

444 10 26

www.anadolu.edu.tr



/AOFAnadolum



/Anadolu_Univ



instagram.com/anadoluuniv

Bölüm 1

Temel Kavramlar

öğrenme çıktıları	1	Önemli Kavramlar 1. Bilgi, enformasyon ve veri kavramlarını ayırt edebilme	2	Bilgi İşleme Modeli ve Bilgi İşleme Süreçleri 2. Bilgi işleme süreci ve aşamalarını örneklerle tanımlayabilme
	3	Bilgisayarların Bileşenleri 3. Bilgisayarları oluşturan bileşenleri sıralayabilme	4	Bilgi İşleme ve Teknoloji 4. Bilgi işleme sürecinde teknolojinin oynadığı rolü açıklayabilme
	5	Sosyal Hayatta Teknoloji 5. Teknolojinin sosyal yaşam üzerindeki etkilerini tartışabilme		

Öğrenme çıktıları

Bölüm içinde hangi bilgi, beceri ve yeterlikleri kazanacağınızı ifade eder.

Bölüm Özeti

Bölümün kısa özetini gösterir.

Sözlük

Sözlük

Bölüm içinde geçen önemli kavramlardan oluşan sözlük ünite sonunda paylaşılır.

Karekod

Bölüm içinde verilen karekodlar, mobil cihazlarınız aracılığıyla sizi ek kaynaklara, videolara veya web adreslerine ulaştırır.

Tanım

Bölüm içinde geçen önemli kavramların tanımları verilir.

Dikkat

Konuya ilişkin önemli uyarıları gösterir.

Neler Öğrendi ve Yanıt Anahtarı
Bölüm içeriğine ilişkin 10 adet çoktan seçmeli soru ve cevapları paylaşılır.

Öğrenme Çıktısı Tablosu

Araştır/İlişkilendir/Anlat-Paylaş

İlgili konuların altında cevaplayacağınız soruları, okuyabileceğiniz ek kaynakları ve konuyla ilgili yapabileceğiniz ekstra etkinlikleri gösterir.

Yaşamla İlişkilendir

Bölümün içeriğine uygun paylaşılan yaşama dair gerçek kesitler veya örnekleri gösterir.

Araştırmalarla İlişkilendir

Bölüm içeriği ile ilişkili araştırmaların ve bilimsel çalışmaları gösterir.

Acil Çağrı Yönetimi

Editörler

Doç.Dr. Köksal BÜYÜK
Kamil KARAKAYA

Yazarlar

BÖLÜM 1, 4 Prof.Dr. Ozan BAHAR

BÖLÜM 2 Dr.Öğr.Üyesi Mehmet AVCI

BÖLÜM 3 Dr.Öğr.Üyesi Işıl ARIKAN SALTIK

BÖLÜM 5, 7 Öğr.Gör. Demet Seçil DEDER

BÖLÜM 6 Dr.Öğr.Üyesi Ali EKŞİ
Prof.Dr. Sülünç Evinç TORLAK

BÖLÜM 8 Dr.Öğr.Üyesi Ali EKŞİ

T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ YAYINI NO: 3823

AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ YAYINI NO: 2632

Bu kitabın basım, yayım ve satış hakları Anadolu Üniversitesine aittir.
“Uzaktan Öğretim” tekniğine uygun olarak hazırlanan bu kitabın bütün hakları saklıdır.
İlgili kuruluştan izin almadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt
veya başka şekillerde çoğaltılamaz, basılamaz ve dağıtılamaz.

Copyright © 2019 by Anadolu University

All rights reserved

No part of this book may be reproduced or stored in a retrieval system, or transmitted
in any form or by any means mechanical, electronic, photocopy, magnetic tape or otherwise, without
permission in writing from the University.

Grafik Tasarım ve Kapak Düzeni

Prof.Dr. Halit Turgay Ünalın

Grafikerler

Ayşegül Dibek

Gülşah Karabulut

Özlem Çayırılı

Hilal Özcan

Dizgi ve Yayına Hazırlama

Sinem Yüksel

Yasin Narin

Gül Kaya

Burcu Semiz

Elif Erken

Arzu Ercanlar

Burak Arslan

Selin Çakır

Burcu Vurucu

ACİL ÇAĞRI YÖNETİMİ

E-ISBN

978-975-06-3014-9

Bu kitabın tüm hakları Anadolu Üniversitesi'ne aittir.

ESKİŞEHİR, Şubat 2019

3236-0-0-0-2002-V01

İçindekiler

BÖLÜM 1

Acil Çağrı Hizmetlerine Giriş ve Acil Durum Kurumları



Giriş	3
112 Acil Çağrı Merkezleri	3
Acil Çağrı Merkezlerinin Amacı, İçeriği ve Faydaları	4
Acil Çağrı Merkezi Tanımları	4
Acil Çağrı Merkezleri İlkeleri	5
Tek Numara Sistemi Acil Çağrı Merkezi Hizmetleri Unsurları	6
Acil Sağlık Hizmetleri	6
Yangın Söndürme Hizmetleri	7
Güvenlik Hizmetleri	7
Acil Yardım ve Kurtarma Hizmetleri ..	8
Acil Çağrı Merkezi Ve Diğer Acil Yardım Kurum Yapıları	9
Acil Çağrı Merkezleri	9
Acil Yardım Birimlerinde Çalışma Modelleri	10
Müstakil Acil Çağrı Birimleri ve Acil Çağrı Merkezi Çalışma Modelleri	11
Sağlık İl Müdürlükleri Komuta Kontrol Merkezleri	11
Güvenlik Kurumları	12
AFAD	16
Orman	17
İtfaiye	17
Göç İdaresi Genel Müdürlüğü	19
Karayolları	20
Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü	21
Gümrük	22
112 Acil Çağrı Merkezi Çalışma Modelleri..	23

BÖLÜM 2

Acil Çağrı Merkezinin Teknolojik Altyapısı ve Haberleşme Sistemleri



Giriş	35
Acil Çağrı Merkezlerinin Elektrik-Elektronik Sistemleri	35
Jeneratör	35
Kesintisiz Güç Kaynağı (Ups)	35
Enerji Panoları	36
Programlanabilen Lojik Kontrolör	37
(Plc) Panosu	37
Kartlı Geçiş Sistemi	37
Yangın Algılama ve Alarm Sistemi	38
Gazlı Söndürme Sistemi	38
Klima ve Havalandırma Sistemi	38
Güvenlik Kamera Sistemi	39
Acil Çağrı Hizmetlerinde Haberleşme Araçları ve Haberleşmenin Aşamaları	40
Bilgisayar	40
Faks	40
İp Telefon Santrali	40
Analog Telefon Santrali	40
Telsiz	41
Mobil Terminal	41
Ajans Terminal	41
Acil Çağrı Hizmetlerinde Haberleşmenin Aşamaları	41
Acil Çağrı Hizmetlerinde Kullanılan Telsiz Sistemleri ve Araçları	42
Jandarma Entegre Muhabere ve Bilgi Sistemi (Jemus)	42
Analog Telsiz Sistemi	43
Sayısal Telsiz Sistem	43
Project Sistem	43
Tetra Sistemi	43
Vhf Geniş Alan Sayısal Emniyetli Muhabere Sistemi (Sahmus)	44
Acil Çağrı Hizmetlerinde Kullanılan Telsiz Araçları	44
Acil Yönetim Sisteminin İşleyişi	45
Çağrı Alıcılar	45
Çağrı Yönlendiriciler	45
Uzmanlar	45
E-Call Çağrı Alıcıları	45
Acil Çağrı Merkezinin İşleyiş Şeması ..	46
Acil Çağrı Merkezleri Vaka Modellemeleri ...	46

BÖLÜM 3**Acil Çağrı
Hizmetlerinde Stres
ve Zaman Yönetimi**

Giriş	59
Stres ile İlgili Tanımlar	59
Stres Kavramı	59
Stres Türleri	60
Acil Çağrı Hizmetlerinde Stres Faktörleri ve Stres Aşamaları	61
Stres Faktörleri (Stresörler)	62
Stres Aşamaları	64
Stresin Sonuçları	65
Acil Çağrı Hizmetlerinde Stres Yönetimi	66
Stres Yönetimi	66
Bireysel Stres Yönetimine Yönelik Uygulamalar	67
Örgütsel Stres Yönetimine Yönelik Uygulamalar	68
Acil Çağrı Hizmetlerinde Zaman Yönetimi ..	69
Zaman ile İlgili Kavramlar	69
Zaman Yönetimi ve Yaklaşımları	70
Zaman Yönetiminin Yararları	73

BÖLÜM 4**Dünya ve Ülkemizde
Acil İhbar ve Yardım
Çağrılarının Yönetimi**

Giriş	83
Tek Numara Sistemi ve Gelişimi	83
Tek Numara Sistemi	83
Tek Numara Sisteminin Gelişimi	84
Türkiye’de Acil Yardım İhbar Sistemleri	87
Türkiye’de Acil Yardım İhbar Sistemleri ve Tarihi	87
Acil Çağrı Birimlerinin Ortak Özellikleri .	91
Türkiye’de Tek Numara Acil Çağrı Merkezleri Projesi	92
Türkiye’de Tek Numara Acil Çağrı Sisteminin Kuruluşu	92
Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Yapısı ve İşleyişi	93
Acil Çağrı Merkezi Projesi Çalışmaları .	94
Acil Çağrı Merkezi Projesi Hedefleri ..	95
Acil Çağrı Merkezinde Hizmet Veren Kurumlar	97
Acil Çağrı Merkezi Yönetiminde Önemli Konular	98
Acil Çağrı Merkezleri ile Ekiplerin İletişimi	98
Acil Çağrı Hizmetleri Koordinasyon Komisyonu	99
Kişisel ve Kurumsal Verilerin Gizliliği ...	100
Gereksiz Arama ve Asılsız İhbar Yaptırımları	101
Çoklu Müdahale Gerektiren Olaylar ve Kriz Yönetimi	102

BÖLÜM 5**Acil Çağrı
Hizmetlerinde
Olağan İşleyiş**

Giriş	115
Olay Yeri ve Acil Çağrı Merkezinin	
Haberleşme İlkeleri	115
İhbar Alma Yönlendirme İlkeleri	116
Acil Çağrı Merkezlerinde İhbar	
Alınması ve Yönlendirilmesi	
Aşamaları	116
Çağrı Alıcının Görevleri ve	
Sorumlulukları	116
Acil Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan	
Sorunlar	119
Arayan Tiplerinin Çağrı Kalitesine	
Etkisi	119
Acil Çağrı Merkezlerinde Arayan	
Tipolojisi	120
Medya ve Acil Durumlarda Medya	
Kullanımı	121
Yeni İletişim Ortamları	121
Acil Durumlarda Medya	125

BÖLÜM 6**Avrupa Tek Acil
Çağrı Numarası
Uygulaması ve
Türkiye Örneği**

Giriş	135
Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası (112)	
Uygulaması	135
Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası	
Uygulamasının Amacı	135
Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası	
Uygulaması Gelişim Süreci	136
Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası	
Uygulamasında AB Devletlerinin	
Geçiş Süreci	136
Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası	
Uygulaması ile Üye Devletlere	
Getirilen Sorumluluklar	138
Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası	
Uygulamasında Avrupa	
Komisyonunun Rolü	141
Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası	
Uygulamasında Uygulama Örnekleri	142
Hollanda Uygulama Örneği	142
Danimarka Uygulama Örneği	143
Litvanya Uygulama Örneği	144
Bulgaristan Uygulama Örneği	144
Diğer Ülke Uygulamaları	145
Türkiye’de Avrupa Tek Acil Çağrı	
Numarası Uygulama Süreci	147
ATAÇNU Türkiye Uygulamasının	
Gelişim Süreci	147
ATAÇNU İle İlgili AB Standartlarının	
Türkiye’de Karşılanması	148

BÖLÜM 7

Acil Çağrı ve Müdahale Hizmetlerinde Teknoloji-İyi Uygulama Örnekleri



Giriş	161
Acil Durum ve Afetlerde Teknolojik	
Gelişmeler ve Uygulamalar	161
Yer Bulma Sistemleri	161
E-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi	163
EMYNOS Projesi	167
Çeşitli Görüntüleme ve Tanıma Sistemleri	167
Acil Yardım Hizmetlerinde Modern Anlayışlar (İşleyişin İyileştirilmesine Dönük Gelişmeler)	169
İş Sürekliliği Yönetimi (Business Continuity Management)	169
Acil Durum Haberleşmesi	170
Kişisel Gelişim Farkındalığı	171
İyi Uygulama Örnekleri	173
Muğla Projesi Adım Planı Ayrıntıları (Potansiyel Gönüllü Kaynakları)	173

BÖLÜM 8

Kitlesele Olaylarda Acil Çağrı Merkezlerinin Rolü



Giriş	185
Kitlesele Olaylar	185
Afetler	185
Tehlikeli Madde Olayları	186
Terör Saldırıları	189
Kitlesele Yangınlar	190
Kitlesele Kazalar	190
Kitlesele Olaylarda Müdahale Organizasyonunda Acil Çağrı Hizmetlerinin Rolü	194
Kitlesele Olayların Şiddetinin Belirlenmesi	194
Kitlesele Olaylara Müdahale Kapasitesinin Oluşturulması	195
Kitlesele Olayların Teyit Edilmesi ve İlk Değerlendirme	196
Olay Yeri Risk Değerlendirmesinin Yapılması	196
Müdahale Ekipleri Arası Koordinasyonun Sağlanması	196
Kitlesele Olaylarda Acil Çağrı Personelinin Rolü	197
Mobil Komuta Kontrol Merkezi	197

■ Önsöz

Sevgili öğrenciler,

İnsanoğlu dünya üzerinde yaşamaya başlaması ile birlikte bir çok olumsuzlukla mücadele etmek zorunda kalmıştır. Savaşlardan zorlu doğa şatlarına, depremlerden su baskınlarına, trafik kazalarından yangınlara kadar çeşitlilik gösteren olumsuz ve acil durumlarda en büyük yanılığımız bu olayların hep başkalarının yaşadığını düşünerek , bizim de yaşama ihtimalimiz olduğunu aklımıza getirmememizdir.

Öğrencisi olduğunuz Acil Durum ve Afet Yönetimi Programının 2 temel hedefi olduğunu düşünüyoruz: ilk önce acil durumlarda müdahale edecek kadroların yetişmesinin yanı sıra, acil bir durum yaşadığında ne yapması gerektiğini bilen bireylerin yetişmesi.

Acil Çağrı Yönetimi , yaşanan bu acil durumlar esnasında ilk yardım taleplerinin hızlı, doğru ve etkin bir şekilde karşılanmasının ilk basamağı olması açısından önemlidir. Çeşitli kamu kurumlarının farklı numaralar ile verdiği acil

çağrı birimlerinin yanı sıra ülkemizde yaklaşık olarak 30 civarında bir ilde faal olan “112” acil durumda tek numara üzerinden tüm kurumlara ulaşmayı sağlayan proje ile ilgili detaylı bilgiler edineceksiniz. Böylece çok farklı kurumların yapılarını acil durum yeteneklerini ve acil yardım ve destek evreleri göreceksiniz.

Kamu açısından , acil durum yaşayan vatandaşların ilk teması kurduğu bu birimlerde “güçlü, hazır ve vatandaşını mağdur etmeyen devlet” mesajının verilmesi gereken acil çağrı merkezlerinin ve birimlerinin gerçek hayatta tecrübe ettiği olaylar, görev alan ve anlayışları, tarihi, Dünya genelinde ve özellikle Avrupa’da ki uygulamaları, teknolojik alt yapıları, arayan yönetimi, zaman ve stres yönetimi ile yasal mevzuatlarına kadar geniş bir yelpazede acil çağrı yönetimi üzerinde çalışılmış, sınırlı olan basılı kaynaklar kadar yaşanan tecrübeler de sizlere aktarılmaya gayret edilmiştir.

Editörler

Doç.Dr.Köksal BÜYÜK

Kamil KARAKAYA

Bölüm 1

Acil Çağrı Hizmetlerine Giriş ve Acil Durum Kurumları

öğrenme çıktıları

1

112 Acil Çağrı Merkezleri

- 1 Acil çağrı merkezleri ve hizmetinin ne anlama geldiğini tanımlayabilme

3

Acil Çağrı Merkezi ve Diğer Acil Yardım Kurum Yapıları

- 3 Acil Çağrı Merkezi ve Diğer Acil Yardım Kurum Yapılarını açıklayabilme

2

Tek Numara Sistemi Acil Çağrı Merkezi Hizmetleri Unsurları

- 2 Tek numara sistemi acil çağrı merkezi hizmetleri unsurlarının neler olduğunu açıklayabilme

4

Müstakil Acil Çağrı Birimleri ve Acil Çağrı Merkezi Çalışma Modelleri

- 4 Müstakil acil çağrı birimlerini ve acil çağrı merkezi çalışma modellerini sıralayabilme

Anahtar Sözcükler: • Acil Çağrı • Acil Çağrı Hizmeti • Acil Çağrı Merkezi • Acil Sağlık Hizmeti • Yangın Söndürme Hizmeti • Güvenlik Hizmeti • Müstakil Acil Çağrı Birimleri • Güvenlik Kurumları



GİRİŞ

Günümüz toplumlarının belki de en önemli sorunu nüfusun hemen hemen her ülkede giderek artması, trafik, kentleşme, çevre ve doğanın tahrip edilmesi, yeraltı ve yerüstü kaynaklar üzerinde yaşanan baskı, taşıma kapasitenin aşılması ve sonuçta insan ihtiyaçlarının her geçen gün çok hızlı bir şekilde artmasıdır. Bu bağlamda, insanoğlunun birlikte yaşama kültürünü geliştirmesi, ihtiyaçların tatmin edilmesi, çevre üzerindeki baskının mümkün mertebe azaltılması ve tüm bunların yanında da ekonomik, kültürel, sosyal refah seviyesinin de artırılması gerekmektedir. Gelişmişlik seviyesi arttıkça da kamu hizmetlerinden beklenen kalite ya da beklenti düzeyi de buna paralel olarak yükselmektedir. Buradan hareketle, özellikle Amerika Birleşik Devletleri'nde çok iyi kullanılan ve hemen tüm dünyanın bildiği "911" acil çağrı hizmeti uygulamasının bir benzeri artık ülkemize de kullanılabilir hâle gelmiştir. Şu an için ülkenin belirli sayıdaki ilinde uygulanan "112 Acil Çağrı Hizmeti/Merkezi" uygulaması, ülke insanının karşılaştığı olduğu ve acil yardım gerektiren bir sorun karşısında o anki telaşla "şimdi kimi veya nereyi aramam gerekiyor" sorusunun net yanıtını vermektedir. Çünkü Türkiye'de bu tür acil durumlar karşısında aranacak en az 20 adet telefon numarası olması, hiç kuşkusuz vatandaşın da kafasını karıştıran bir sorun olarak algılanmaktadır. 112 Acil Çağrı Merkezleri ülkenin bu konudaki kafa karışıklığını da ilerleyen süreçte giderecek, hem bu konudaki kamu görevlilerini hem de ülke insanını daha da rahatlatacak bir uygulama olarak görünmektedir. Ayrıca bu konuda tüm ülke genelinde bir birliktelik de sağlanmış olacaktır.

112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİ

Günümüz teknolojisi ile birlikte iletişimin hızla geliştiği çağda iller ve ülkeler arası farklı acil numaraların kullanılması ciddi bir sorun hâline gelmekle birlikte seyahatler esnasında vatandaşların mağduriyetine yol açmaktadır. Hizmetin etkinliğini ve acil yardım kurumları arasındaki koordinasyonu güçlendirmek adına, son yıllarda Tek Acil Numara Sistemi ülkeler tarafından daha çok önemsenmekte, tüm acil yardım kuruluşlarının entegrasyonunun sağlandığı acil çağrı merkezleri oluşturulmaktadır. Ülkemizde acil çağrı hizmeti kapsamında yardım talep ve ihbarlar, çeşitli kurumlara ait 115-156-158-110-112-177 vb. acil yardım telefonlarına yapılmaktadır.

Tablo 1.1 Acil Yardım Çağrı Hizmeti Numaraları

	Kısa Numara	Hizmet Adı
1	110	YANGIN İHBAR
2	112	SAĞLIK İMDAT - 112 AÇM PROJESİ
3	113	ALO DOKTORUM
4	122	ALO AFAD
5	131	TCDD ACİL DURUM İHBAR HATTI
6	132	ACİL YARDIM HİZMETLERİ DESTEK HATTI
7	136	ALO GÜMRÜK KAÇAKÇILIĞI
8	140	ALO TERÖR İHBAR HATTI
9	151	ALO KIYI EMNİYETİ
10	153	ZABITA
11	154	TRAFİK
12	155	POLİS İMDAT
13	156	JANDARMA İMDAT
14	157	İNSAN TİCARETİ MAĞDURLARINA YARDIM VE İHBAR HATTI
15	158	ALO SAHİL GÜVENLİK
16	159	ALO KARA YOLLARI
17	161	OTOYOL ACİL YARDIM
18	168	TÜRKİYE KIZILAYI
19	175	TÜKETİCİ HATTI
20	177	ORMAN YANGINI İHBAR
21	184	SAĞLIK DANIŞMA
22	185	SU ARIZA
23	186	ELEKTRİK ARIZA
24	187	DOĞAL GAZ ARIZA
25	188	CENAZE HİZMETLERİ

Ancak acil yardım numaralarının muhtelif ve çok sayıda olması nedeniyle uygulamada zorluk çekildiği bilinmektedir. Ayrıca karşılaşılan olayların hangi kurumu veya kurumları ne derecede ilgilendirdiği ya da önceliğin hangisinde olduğu hususunda tereddüde düşülmesi ve birkaç kurumu ilgilendiren bir olay karşısında tüm irtibat telefonları bilinse bile, ayrı numaralar aranmak durumunda kalınması nedeniyle, zaman ve kaynak israfı ile birlikte can ve mal kayıpları da yaşanabilmektedir. Birden fazla olan acil numaraların Avrupa ülkelerinde olduğu gibi "112" şeklinde bir numara altında toplanması İçişleri Bakanlığına bağlı 112 Acil Çağrı Merkezleri Müdürlükleri tarafından iş ve işlemleri yürütülmektedir. Bu kurumlar 45 ilimizde tek numara altında faaliyet göstermekte olup önümüzdeki birkaç yıl içinde ülkemizin tamamında tek numara sisteminin yaygınlaşması öngörülmektedir. Tek Numara Projesi kapsamında altyapısı tamamlanıp faaliyete alınacak 112 Acil Çağrı Merkezleri ise Eskişehir, Kastamonu, Karabük, Çankırı, Çorum, Tokat, Ordu, Trabzon,

Artvin, Gümüşhane, Bayburt, Erzincan, Tunceli, Malatya, Elazığ, Diyarbakır, Batman, Muş, Kars, Iğdır, Van, Gaziantep, Kilis, Osmaniye'dir.



dikkat

Türkiye'de Tek Numara Projesi kapsamında faal ve 112 Acil Çağrı Merkezleri olan iller şunlardır: Adana, Afyonkarahisar, Aksaray, Amasya, Ankara, Antalya, Balıkesir, Bartın, Bilecik, Bolu, Burdur, Bursa, Çanakkale, Denizli, Düzce, Edirne, Erzurum, Hakkari, Hatay, Isparta, İstanbul, İzmir, Kahramanmaraş, Karaman, Kayseri, Kırıkkale, Kırklareli, Kırşehir, Kocaeli, Konya, Kütahya, Manisa, Mardin, Mersin, Muğla, Nevşehir, Niğde, Sakarya, Samsun, Sivas, Şanlıurfa, Uşak, Yalova, Yozgat, Zonguldak.

Acil Çağrı Merkezlerinin Amacı, İçeriği ve Faydaları

İnsan ve diğer canlıların hayatına doğrudan ya da dolaylı olarak tesir eden can, mal kaybına yol açabilecek durumlarda tek bir numarayla hızlı, etkin, koordineli bir şekilde olay mahalline veya acil durumdaki kişiye ulaşabilme; teknolojik altyapısı sağlam, çalışma koşulları iyileştirilmiş ve yeterli personeli ile ülke vatandaşlarına daha iyi hizmet verebilmektir.

112 Acil Çağrı Merkezlerinde kullanılan gelişmiş ve yoğun elektronik altyapı, donanım ve yazılım ile birlikte görevli personel tarafından verilen acil çağrı hizmetinin standart ve etkin bir şekilde sağlanması hedeflenmektedir. Kurulan bu sistemin içeriği ve faydaları kısaca aşağıdaki gibi özetlenmektedir:

- 112 hattına gelen çağrıların kullanıcılar tarafından bilgisayarları üzerinden karşılaması
- Gelen acil çağrılarının çağrı alıcılar aracılığı ile görevli kurum personellerine uygulama üzerinden dağıtılması
- Acil çağrı ve vaka ile ilgili bilgileri uygulama üzerinden girişinin, sayısal ve coğrafi takibinin sağlanması
- Vakaya müdahale edecek kaynakların uygulama üzerinden görevlendirilmesi
- Acil Çağrı Merkezi ile kurumların kaynakları arasında bilgi paylaşımının ve haberleşmenin sağlanması
- Acil çağrı ve vaka konumlarını harita üzerinden takibi ve Mobil Birimlerin anlık olarak harita üzerinden durumları ve hareket bilgileri bazında takip edilmesi

- Tüm bilgilerin veri tabanına kaydedilmesi
- Sistemde gerçekleşen işlemlerin detaylı istatistiğinin oluşturularak sorgulanması
- Gerekli engellemeler ve kontrollerin yazılım tarafından otomatik olarak gerçekleştirilmesi
- Tüm sesli iletişime ait seslerin kaydedilmesi, söz konusu bu kayıtların daha sonra arzu edildiği takdirde ve herhangi bir nedenle kolaylıkla dinlenebilir olması
- Tek numara ile vatandaşla kolaylık sağlanması
- Gereksiz çağrıların elenmesi ve böylece zaman ve iş gücü kaybının engellenmesi
- İleri teknolojinin kullanımı ile iş gücü ve çeşitli maliyet kalemlerinden elde edilen tasarruflar
- Kurumlar arası koordinasyon ile müdahale ve zaman kazancı
- Performansların ölçümü ve iyileştirmeler
- Adres tespitinin sağlanması ile vakaya müdahale süresinin kısalması.



dikkat

Tek Numara Projesi kapsamında sisteme gelen acil çağrıyı karşılama ve yönlendirme aynı kişi tarafından yapılmamaktadır. Çağrı Karşılama ve Çağrı Yönlendirici olarak iki aşamalı bir sistem mevcuttur. Diğer müstakil birimlerde ise olayı alma, değerlendirme ve ekiplerin sevk işlemleri genelde tek, zaman zaman iki görevli tarafından yapılmaktadır.

Acil Çağrı Merkezi Tanımları

29002 sayılı Resmî Gazete' de yayımlanan 112 Acil Çağrı Merkezleri Yönetmeliği'nin 14/2/1985 tarih ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun'un 28 inci ve 33 üncü maddeleri (2.7.2018 tarih ve 703 Sayılı KHK-18. Madde ile kalkmıştır) ile (10/6/1949 tarih ve 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu'na dayanılarak hazırlanan söz konusu Yönetmelik'in 4 maddesinde geçen;

- Acil çağrı:** Kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, su kaynakları ve sulak alanlar ile doğaya yönelik ani tehditler ve mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin her türlü çağrıyı,

- b) **Acil çağrı hizmeti:** Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetini,
- c) **Acil çağrı yazılımı:** Acil çağrı merkezine gelen çağrılar, istatistiklerin, acil çağrı hizmeti yönetme sürecinin bilgisayar ortamında takip ve kaydını sağlayan güvenliği tesis edilmiş yazılımı,
- ç) **Acil yardım hizmeti:** İlgili kurumların acil çağrı alındıktan sonra kendi mevzuatları çerçevesinde yürütmek zorunda oldukları her türlü yardım hizmetini,
- d) **Araç takip sistemi:** İlgili kurumlara ait acil çağrının gerektirdiği hizmeti veren araçların sayısal haritalar üzerinden takibini sağlayan sistemi,
- e) **Bakanlık:** İçişleri Bakanlığını,
- f) **Çağrı alıcı:** Çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan personeli,
- g) **Çağrı merkezi:** 112 acil çağrı hizmetlerinin yürütüldüğü 112 Acil Çağrı Merkezini,
- ğ) **Çağrı merkezi müdürü:** 112 acil çağrı merkezi müdürünü,
- h) **Çağrı yönlendirici:** Çağrı alıcıların sistem üzerinden göndermiş olduğu acil yardım taleplerini diğer birimlerle koordinasyon içerisinde kendi kurumunun imkânlarını kullanarak sevk ve koordine eden ve çağrı merkezinde kurumunu temsil için görevlendirilen uzman personeli,
- ı) **Diğer personel:** Acil yardım hizmetlerini veren kurumların kendi mevzuatına göre acil yardım hizmetini yürütmekle görevlendirilen personeli,
- i) **Genel Müdürlük:** İller İdaresi Genel Müdürlüğünü,
- j) **İlgili birimler:** İlgili kurumların çağrı merkezinde görev yapan birimlerini,
- k) **İlgili kurumlar:** Çağrı merkezinde görev alan il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, sahil güvenlik bölge veya grup komutanlığı, büyükşehir belediyesi itfaiye daire başkanlığı ile il, ilçe ve belde belediyeleri itfaiye müdürlükleri veya birimleri, orman bölge veya işletme müdürlüğü, doğa koruma ve millî parklar bölge veya şube

müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilik kararı ile 112 acil çağrı sistemine dâhil edilen diğer kurumları,

- l) **KBRN:** Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleeri,
- m) **Konsol:** Her bir çağrı alıcı veya yönlendiricinin acil çağrıları almak için kullandığı yazılım ve donanım setini,
- n) **Müdürlük:** 112 acil çağrı merkezi müdürlüğünü,
- o) **Operasyon merkezi:** Sisteme dâhil olan kurumların bilgisayar iletişimi sağlanmış olan harekât merkezlerini,
- ö) **Valilik:** Çağrı merkezinin bağlı olduğu il valiliğini

ifade etmektedir.

Acil Çağrı Merkezleri İlkeleri

Ülke içinde yer alan her kamu kurum ve kuruluşunun yürütmüş olduğu faaliyete ilişkin kendi içsel yapılarına özgü birtakım ilkeleri bulunmaktadır. Bu ilkeler aynı zamanda o kurumun kurum kültürünü de yansıtmaktadır. Acil Çağrı Merkezlerinin de bu bağlamda kendine has ilkeleri bulunmaktadır. Aşağıda bunları kısaca incelemek mümkündür.



dikkat

Dürüstlük-tarafsızlık-eşitlik, sorumluluk ve gizlilik acil çağrı merkezlerinin temel ilkeleridir.

1. **Dürüstlük-Tarafsızlık-Eşitlik İlkesi:** Acil Çağrı Merkezinde çalışan personel tüm işlem ve işlemlerde görevlerini yerine getirirken ve hizmetten yararlandırmada dil, din, felsefi inanç, siyasi düşünce, ırk, cinsiyet gibi sebeplerle ayırım yapamaz ve uygulamalarda bulunamaz.
2. **Sorumluluk İlkesi:** 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 11'nci maddesine göre; Devlet memurları kanun, tüzük ve yönetmeliklerde belirtilen esaslara uymakla ve amirler tarafından verilen görevleri yerine getirmekle yükümlü ve görevlerinin iyi ve doğru yürütülmesinden amirlerine karşı sorumludurlar.

3. **Gizlilik İlkesi:** 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 31'nci maddesi gereğince; Devlet memurlarının kamu hizmetleri ile ilgili gizli bilgileri görevlerinden ayrılmış bile olsalar, yetkili makamların yazılı izni olmadıkça açıklamaları yasaktır. Ayrıca 657 sayılı Kanun'un "Basına Bilgi ve Demeç Verme" başlıklı 15'inci maddesinde; "Devlet Memurları, kamu görevleri hakkında basına, haber ajanslarına veya radyo ve televizyon kurumlarına bilgi veya demeç veremezler. Bu konuda gerekli bilgi ancak bakanın yetkili kılacağı görevli; illerde valiler veya yetkili kılacağı görevli tarafından verilebilir" denilmekte ve "Askerî hizmet ile

ilgili bilgiler özel kanunların yetkili kıldığı personel dışında hiçbir kimse tarafından açıklanamaz." hükmü yer almaktadır. 112 Acil Çağrı Merkezi Yönetmeliği'nin 22 maddesine göre de "Çağrı merkezlerinde bulunan her türlü kişisel bilgi veya belgenin gizliliği esastır. Çağrı merkezi görevlileri görevleri nedeniyle elde ettikleri bu bilgi veya belgeleri, çağrı merkezi işlemleri dışında ilgili kişinin izni olmadan veya kanunlarla yetkilendirilen ve görevlendirilen merciler ile görevleri ile ilgili olarak muttali olanlar dışında hiçbir kişi ya da kurumla paylaşamazlar" denilmektedir.



Öğrenme Çıktısı

1 Acil çağrı merkezleri ve hizmetinin ne anlama geldiğini tanımlayabilme

Araştır 1

Sizce acil çağrı merkezlerinin kendine has özellikleri nelerdir?

İlişkilendir

Acil çağrı merkezlerinin gizlilik ilkesinin ihlali ne gibi sorunlara yol açabilir, yorumlayın.

Anlat/Paylaş

Acil çağrı merkezlerinde kurulan gelişmiş sistem sayesinde sistemde gerçekleşen tüm işlemlerin detaylı bir şekilde kaydedilmesi ve analiz edilebilmesinin sağlayacağı faydaları düşünün.

TEK NUMARA SİSTEMİ ACIL ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ UNSURLARI

Tek Numara Projesi kapsamında faaliyet gösteren 112 Acil Çağrı merkezlerinde yukarıda "ilgili kurumlar" olarak tanımlanan birimler birlikte ve aynı binada görev yapmaktadırlar. Dünya üzerindeki genel uygulamaya göre, "Güvenlik, Sağlık ve Yangın" birimlerinin tek numara çatısı altında faaliyet göstermesi esas olmalıdır. Türkiye'de ise bu yapıya benzerlik göstermenin yanında, yangın hizmetlerinin İtfaiye ve Orman teşkilatlarınca yerine getirilmesi, Arama ve Kurtarma ile ilgili İtfaiye ve AFAD birimlerinin görevlerinin bulunması, güvenlik konusunda Polis, Jandarma ve Sahil Güvenlik birimlerinin varlığı, Doğa koruma ile ilgili Orman ile Doğa Koruma ve Millî Parklar yapılarının var olması, sayıca sekiz kurumu tek numara kapsamına alırken, nitelik bakımından yine Güvenlik, Yangın ve Sağlık olarak yorumlanmasına imkân tanımaktadır.

Acil Sağlık Hizmetleri

Acil Sağlık Hizmetleri, Sağlık Bakanlığına bağlı kurumlar tarafından yürütülen, acil hastalık ve yaralanma hâllerinde, konusunda özel eğitim almış ekipler tarafından, tıbbi araç ve gereç desteği ile olay yerinde, nakil sırasında, sağlık kurum ve kuruluşlarında sunulan tüm sağlık hizmetlerini kapsamaktadır.

Olay Türleri;

1. Medikal,
2. Trafik Kazası,
3. İş Kazası,
4. Diğer Kazalar,
5. Yaralanma,
6. İntihar,
7. Yangın,
8. Sağlık Tedbirleri,
9. Protokol,
10. Terör ve diğer olaylar şeklinde ifade edilmektedir.

Yangın Söndürme Hizmetleri

İtfaiye: Kasabalarda, kentlerde belediyelere bağlı, can ve mal güvenliğini korumak, yangınlara karşı önlem alınmasını sağlayan, doğal afetler sonucu meydana gelen olaylarda arama-kurtarma gibi görevleri kapsayan devlet kuruluşudur.

Olay Türleri;

1. Yangın,
2. Kurtarma,
3. Su baskınları,
4. Trafik kazalarıdır.

Orman Bölge ve İşletme Müdürlüğü: Tarım ve Orman Bakanlığına bağlı, çevrenin korunması ve iyileştirilmesi, kırsal ve kentsel alanda arazinin ve doğal kaynakların en uygun ve verimli şekilde kullanılması ve korunması, ülkenin doğal bitki ve hayvan varlığı ile doğal zenginliklerinin korunması, geliştirilmesi ve her türlü çevre kirliliğinin önlenmesi ile ormanların korunması, geliştirilmesi ve orman alanlarının genişletilmesi, ormanların içinde ve bitişğinde yaşayan köylülerin kalkındırılması ve bunun için gerekli tedbirlerin alınmasıdır.

Olay Türleri;

1. Otlatma-Çoban,
2. İzinsiz Piknik Yapma,
3. Avcılık,
5. İzinsiz Bitki Toplama,
6. İzinsiz Konaklama Kamp Yapma,
7. Orman Envali Kaçakçılığı,
8. İzinsiz Katran Ocağı Açmak,
9. Orman Yangını,

10. Ziraat Yangını,

11. Tarla Açma,
12. İzinsiz Maden Ocağı İşletme,
13. İzinsiz Mangal Kömürü Yapma,
14. Ağaç ve Fidan Kesme Suçu,
15. Orman Arazisine Çöp Dökme,
16. Ağaç Boğma (Tekne Bağlama),
17. Ev Yangını,
18. Trafo Yangını,
19. Çöplük Yangını,
20. Tekne Yangını,
21. Devrik Ağaçtır.

Doğa Koruma ve Millî Parklar Müdürlüğü: Tarım ve Orman Bakanlığına bağlı; Millî parklar, tabiat parkları, tabiat anıtları, tabiatı koruma alanları ve yeterli mesire yerlerinin ayrılması, korunması, planlanması, düzenlenmesi, geliştirilmesi, tanıtılması, yönetilmesi, işletilmesi ve işlettilmesi ile ilgili işleri yürütmek; Millî Parklar Kanunu ile verilen görevleri yapmak ve yaptırmak; yaban hayatı ve kara av kaynakları ile orman içi su kaynakları, dere, göl, gölet ve sulak alanların ve hassas bölgelerin korunması, geliştirilmesi kara avcılığının düzenlenmesi, av kaynaklarının işletilmesi ve kontrolü ile ilgili her türlü iş ve işlemleri yapmak ve yaptırmak; buna ilave olarak da Bakanlık makamınca verilen benzeri görevleri yapmaktır.

Güvenlik Hizmetleri

İl Emniyet Müdürlüğü: İçişleri Bakanlığına bağlı; bireylerin temel hak ve özgürlüklerinin korunması ve toplumun düzen içerisinde yaşamını sürdürmesi için hukuk ilkeleri içerisinde güvenlik hizmeti sunmak. Adli ve İdari görevleri bulunmaktadır.

Olay Türleri;

1. Asayiş Olayları
2. Kom/Sahtecilik/Mali Suçlar
3. PTS
4. Terör/Güvenlik/Toplumsal Olay
5. Trafik Olaylarıdır.

İl Jandarma Komutanlığı: Emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunmasını sağlayan, diğer kamunun ve nizamların verdiği görevleri yerine getiren, silahlı, askerî bir güvenlik ve kolluk kuvvetidir.

Olay Türleri;

1. Asayiş Suçları
2. Göçmen Kaçakçılığı ve İnsan Ticareti Suçları
3. Gözaltına alınma nedenleri
4. Kabahat/tkb.grk.olay
5. Kaçakçılık Suçları
6. Organize Suç Olayı
7. Terör Olaylarıdır.

Sahil Güvenlik Komutanlığı: Sahil Güvenlik Komutanlığının misyonu, deniz yetki alanlarında ulusal ve uluslararası hukuk etkin kılmak, can ve mal güvenliğini sağlamaktır.

Olay Türleri;

1. Deniz Kirliliği
2. Gürültü Kirliliği
3. Su Ürünleri Avcılığı
4. Su Sporları
5. Düzensiz Göç
6. Tıbbi Tahliye
7. Eksik Belge/Gemi Adamı ile Faaliyet
8. Kapasite Fazlası Yolcu ile Seyir
9. Ölü/Yaralı Deniz Canlısı
10. Kıyıda Yasadışı Yapılaşma
11. SG Personeline Yönelik Şikâyet
12. Dalış Okulları
13. Hırsızlık, Darp, Hakaret vb. Adli Suçlar
14. Denizde Kaçakçılık Faaliyeti

15. Gemi/Tekne Sürüklenme/Karaya Oturma

16. Gemi/Teknede Yangın/Batma/Çatmadır.

Acil Yardım ve Kurtarma Hizmetleri

Afet ve Acil Durum Müdürlüğü: İçişleri Bakanlığı bağlı kuruluşu olan AFAD başkanlığına bağlı bir müdürlük olup, afetlerin gerçekleşmesi kaçınılmaz olduğu gerçeğinden hareketle, depremler, seller, heyelanlar, kaya düşmeleri, kuraklıklar, fırtınalar, tsunamiler ve diğer birçok afetin insanlar, çevre ve ekonomi üzerinde yıkıcı etkilerine karşılık afetin etkilerini, zararlarını en aza indirmek ve afet sonrası toplumun ayağa kalkma süresini minimize etmektedir.

Olay Türleri;

1. Arama Kurtarma
2. Kayıp
3. Selde Arama Kurtarma
4. Boğulma
5. Deprem
6. Orman Yangınlarında Tahliye
7. Tahliye
8. İntihar
9. Büyük Trafik Kazaları
10. Mahsur Kalma
11. Arama Kurtarma Diğer
12. KBRN İlgili Olaylardır

Öğrenme Çıktısı



2 Tek numara sistemi acil çağrı merkezi hizmetleri unsurlarının neler olduğu açıklayabilme

Araştır 2

Acil Sağlık Hizmetleri kapsamında söz konusu ekipler hangi olay türlerine müdahalede bulunmaktadır?

İlişkilendir

Tek numara sistemi uygulaması neden önemlidir, yorumlayın.

Anlat/Paylaş

Bir deprem felaketi söz konusu olduğunda, acil çağrı merkezi hizmetleri unsurlarının eş güdümlü bir şekilde faaliyetlerini sürdürmelerinde karşılaşılabilecek sorunları düşünün.

ACIL ÇAĞRI MERKEZİ VE DİĞER ACIL YARDIM KURUM YAPILARI

Acil Çağrı Merkezleri

- **İdari Yapılanma:** İçişleri Bakanlığına bağlı il Valiliği altında Büyükşehir Belediyesi bulunan illerde Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığının altı müdürlüğünden biridir. Büyükşehir olmayan illerde Valiliğe bağlı müdürlüktür. Acil Çağrı Merkezlerinin dört bürosu vardır. Bunlar; İdari, Muhasebe ve Satın Alma, Kalite Koordinasyon ve Değerlendirme ile Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosudur. Ayrıca İçişleri Bakanlığınca atanan Çağrı merkezinde çalışacak ön çağrı karşılayıcı personel ve ilgili kurum/kuruluşların personellerinden oluşmaktadır.
- **İnsan Gücünün Önemi:** Nitelikli insan gücü, çalışma ya da uğraş alanındaki eğitimlerin tamamını eksiksiz almış olan ve işini diğer insanlara mümkün olduğunca faydalı bir şekilde yapmaya çalışan kimse-dir. Bu açıdan bakıldığında çağımızda, bilgi ve teknolojinin sosyal, ekonomik alanda gerçekleşen hızlı değişimi iş yaşamını da etkilemektedir. Var olan mesleki bilgiler yeni bilgilerle birlikte eski önemini yitirmektedir. Toplumların, kurumların sağlıklı örgütlenmeleri ve süreklilik kazanabilmeleri için bu değişime ayak uydurması gerekmektedir. Artık en önemli üretim faktörü, her alanda her sektörde faaliyet gösteren yetişmiş insan gücüdür. Beşerî sermaye (human capital) de denilen yetişmiş-nitelikli insan gücü, ülkelerinde rekabet gücünü etkileyen en önemli üretim faktörü olarak değerlendirilmektedir. Ülkelerin yetişmiş insan gücüne yapmış ve yapacak oldukları yatırım, ülkelerin yenilikçilik ve üretim kapasitesini de uzun dönemde hiç kuşkusuz çok olumlu etkileyecektir.

Acil Çağrı Merkezlerinin de en önemli unsuru insan faktörüdür. Bununla birlikte söz konusu hizmetin kalitesini ve verimliliğini arttırılması çalışacak personelin nitelikleri ve eğitimi hususuyla doğru orantılıdır. Mesleki uzmanlıkları dışında kendi duygu ve yeteneklerini tanıyabilen, duygu ve yeteneklerini bilerek yeniliklere açık olabilen, kendine ve işine ait hedeflere istekle ve başarıyla yö-

nelebilen, ekip çalışması, uzlaşma, ikna etme gibi yetenekleri olabilen bireylere şiddetle ihtiyaç duyulmaktadır. Bu değişime ayak uydurmanın en etkili yolu da 'eğitim'dir. Bireyin hem kendisi hem de bireyin bağlı olduğu kuruluş ve eğitim sürekliliğini sağlaması gerekmektedir. Örneğin; Muğla Valiliği 112 Acil Çağrı Merkezi Çağrı Alıcı Oryantasyon Eğitim Talimatının 5. maddesine göre yapılan eğitimlerin hedefi;

- a. Personele, görev, yetki ve sorumlulukları ile mesleki etik ilkelerini öğretmek, genel haklar ve görevleri hakkında ilgili mevzuatına göre bilgi vermek,
- b. Kurumun vizyonu, misyonu, ilke ve değerleri ile politika ve uygulamalarıyla ilgili bilgiler vererek, Kuruma bağlılığını sağlamak,
- c. Personelde, bilgi yetersizliği nedeniyle ortaya çıkabilecek belirsizlikleri ve çekinceleri gidermek,
- d. Personelin, kendisini Kurumun bir parçası olarak görmesini ve kendine önem ve değer verildiğini hissetmesini sağlamak,
- e. Personelin, beklenti ve davranışlarını şekillendirmektir.

Yine, Muğla Valiliği 112 Acil Çağrı Merkezi Çağrı Alıcı Oryantasyon Eğitim Talimatının 6. maddesine göre yapılan eğitimlerin amacı;

- a. Personeli, yeni işine ve iş yerine alıştırmak ve en kısa sürede uyumunu sağlamak,
- b. Personele, kurum kültürünü tanıtarak iş yerine bağlılığını ve verimliliğini arttırmak,
- c. Personelin, iş arkadaşları ve amirleriyle ilişkilerini geliştirmek,
- d. Kurumun mevzuatına uygun olarak hukuki yapısını, teşkilatını ve görevlerini tanıtmak,
- e. Personele, Kurum politikaları, iş yerinin organizasyon yapısı, hizmet konuları ve süreçleri, iş koşulları, iş güvenliği tedbirleri vb. konularda bilgiler vermek,
- f. Personele, organizasyon yapısı içerisindeki konumu ve görevinin gerektirdiği sorumlulukları öğretmek,
- g. Personelin, Kurum vizyon ve misyonu çerçevesinde, kendini rolü ile özdeşleştirmesini sağlamak,
- h. Personelin, iş yeri çalışma programına ve disiplin kurallarına uyumunu sağlamak,

- i. Personeli, diğer personel ile olan resmî ve sosyal iletişimi konusunda bilgilendirmek.

Yukarıda hususlar kapsamında yapılacak çalışmalar da bilgi ve iletişim teknolojilerinden dolayı dolaysız etkilerinden istifade ederek, mevcut insan kaynağını yeni yetkilerle donatarak nitelikli personeller yetiştirmek gerekmektedir.

Acil Yardım Birimlerinde Çalışma Modelleri

İlgili kurum/kuruluşların çalışma modellerini birim aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür (*Tek numara projesi kapsamında, 112 numarası altında faaliyet gösteren birimlerin, söz konusu projenin henüz gerçekleşmediği illerde müstakil ve farklı numaralarla faaliyetlerine devam ettiklerini ve aşağıda Müstakil Acil Çağrı Birimleri olarak ayrıca anlatıldığını dikkate almakta yarar vardır.*):

- **Sağlık Birimi** çalışma modelinde komuta kontrol merkezinden 112 hat üzerinden bulunduğu il merkezinden gelen yardım talepleri karşılanmakta ve il-ilçe için kaynak (ekip) yönlendirmesi yapılmaktaydı.
- **İtfaiye Birimi** çalışma modelinde 110 hat üzerinden bulunduğu il sınırları içinde gelen yardım talepleri merkezde ise il merkezinden, ilçede ise ilçe merkezinden karşılanmakta ve kaynak (ekip) yönlendirmesi yapılmaktaydı.

- **Jandarma Birimi** çalışma modelinde 156 hat üzerinden bulunduğu il merkezinden gelen yardım talepleri karşılanmakta ve il-ilçe için kaynak (ekip) yönlendirmesi yapılmaktaydı.
- **Emniyet Birimi** çalışma modelinde haber merkezinden 155 hat üzerinden bulunduğu il sınırları içinde gelen yardım talepleri merkezde ise il merkezinden, ilçede ise ilçe merkezinden karşılanmakta ve kaynak (ekip) yönlendirmesi yapılmaktaydı.
- **AFAD Birimi** çalışma modelinde 122 hat üzerinden bulunduğu il merkezinden gelen yardım talepleri karşılanmakta ve il-ilçe için kaynak (ekip) yönlendirmesi yapılmaktaydı.
- **Sahil Güvenlik Birimi** çalışma modelinde 158 hat üzerinden bulunduğu il merkezinden gelen yardım talepleri karşılanmakta ve il-ilçe için kaynak (ekip) yönlendirmesi yapılmaktaydı.
- **Orman Birimi** çalışma modelinde 177 hat üzerinden bulunduğu il merkezinden gelen yardım talepleri karşılanmakta ve il-ilçe için kaynak (ekip) yönlendirmesi yapılmaktaydı.

Doğa Koruma ve Millî Parklar Birimi çalışma modelinde 177 hat üzerinden bulunduğu il merkezinden gelen yardım talepleri karşılanmakta ve il-ilçe için kaynak (ekip) yönlendirmesi yapılmaktaydı.

Öğrenme Çıktısı

3 Acil Çağrı Merkezi ve Diğer Acil Yardım Kurum Yapılarını açıklayabilme

Araştır 3

Acil çağrı merkezleri bünyesinde yer alan Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosu'nun görevleri nelerdir?

İlişkilendir

Rekabet, rekabet gücünü etkileyen faktörler ve beşerî sermayenin rekabet gücü üzerindeki etkisi konusunda; Bahar, O. ve Kozak, M. (2012). Turizm ve Rekabet, Ankara: Detay Yayıncılık'ı inceleyiniz.

Anlat/Paylaş

Acil yardım birimlerinden Orman Birimi çalışma modelinde, il merkezinden gelen bir yardım talebi durumunda birim kaynakları ve ekibinin yönlendirilme sürecini düşünün.

MÜSTAKİL ACİL ÇAĞRI BİRİMLERİ VE ACİL ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞMA MODELLERİ

Türkiye’de yukarıda belirtilen 24 ilde acil yardım hatlarının tamamı 112 numarasında birleşmiştir. Diğer illerde acil yardım hatları kurumlar bünyesinde, ayrı ayrı faaliyet göstermektedir. Aşağıda bu kurumların genel yapı ve işleyişlerine ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

Sağlık İl Müdürlükleri Komuta Kontrol Merkezleri

Vatandaşların herhangi bir acil hastalık veya yaralanmaları hâlinde, günün 24 saatinde 112 ücretsiz telefon numarasını çevirerek, her ilde bulunan komuta kontrol merkezine ulaşması, aciliyetine karar verilen başvuruların olay yerine en yakın istasyondan, içerisinde doktor, paramedik, acil tıp teknisyeni bulunan tam donanımlı ambulans görevlendirilerek olay mahalline ulaşması ve hasta ya da yaralıya olay yerinde gerekli tıbbi müdahaleyi yaparak ihtiyaç varsa tedavi göreceği hastaneye nakledilmesi şeklinde verilmektedir.

Acil sağlık sisteminin güçlendirilmesi amacıyla 112 acil sağlık hizmetleri ülke geneline tüm kentsel ve kırsal bölgeleri kapsayacak şekilde yaygınlaştırılmıştır. 112 istasyon sayısı 2466 adettir. Yaygın istasyon ağı ve ileri düzeyde eğitilmiş ekipler ile gelen acil çağrılara kentlerde ilk 10 dakikada ve kırsal alanda ilk 30 dakikada ulaşma oranları %95’lerin üzerine çıkarak gelişmiş ülkelerdeki vakaya ulaşma süreleri yekalanmıştır.

112 acil sağlık hizmetlerinde kullanılan ambulans sayısı 4.750 adete çıkarılmıştır. Tüm ambulanslar, Avrupa Birliği ülkelerinde aranılan standart olan EN1789 standardına uygun donanım ve tasarıma sahip olup hasta ve personel güvenliği tam olarak sağlanmıştır. Kara ambulanslarında kullanım amacına ve yerlerine bağlı olarak otomatik vites veya 4x4 arazi tipi ambulanslar hizmete sunulmuştur. Her türlü coğrafi ve iklim şartlarında müdahale edebilmek amacıyla kar üstünde gidebilen ambulanslar temin edilmiş, kar nedeniyle ulaşılamayan hasta kalmamıştır. Adalarda ve sahil bölgelerinde hasta naklini sağlamak amacıyla deniz ambulansları temin edilerek İstanbul, Balıkesir, Marmara Adası, Çanakkale ve Gökçeada’da ülke vatandaşlarının hizmetine sunulmuştur.

Tüm illerde 112 komuta kontrol merkezlerinin dijital sistem altyapısı tamamlanmış olup ayrıca Sağlık Bakanlığı bünyesinde kurulan operasyon merkezinde 24 saat on-line takip yapılmaktadır. Dijital sistem altyapısı ile illerden gelen çağrılar dijital haritalar üzerinden yer tespiti, ses kayıtları, ambulans ve helikopterlerin takibi ile hastanelerdeki kritik yatak durumları izlenebilmektedir.



dikkat

112 acil sağlık hizmetleri kapsamında 2016 yılında ülke çapında toplam 4.974.368 vakaya hizmet sunulmuştur. Türkiye’de eksikliği hissedilen ve acil sağlık hizmetlerini dünyada örnek gösterilen bir düzeye ulaştıran hava ambulans hizmetleri ile uzak mesafeler kısaltılmış, organ nakli ve hızlı müdahale ile can kayıpları ve sakatlıkların önlenmesinde büyük aşama kaydedilmiştir.

Ambulans Helikopterler: Ambulans helikopter hizmeti 28 Ekim 2008 tarihinde başlamıştır. Hizmet veren toplam ambulans helikopter sayısı son verilere göre 17 helikoptere ulaşmıştır. Bir helikopter de gereğinde devreye sokulmak üzere yedek olarak bulundurulmaktadır. Ülkenin coğrafi yapısı ve ulaşım şartları, nüfus yoğunluğu, hakim meteorolojik şartlar ve stratejik bölgeler göz önüne alınarak konuşlanma yerleri tespit edilmiştir. Şu anda 15 ilde birer, Ankara’da iki adet olmak üzere toplamda 17 adet ambulans helikopterle bu hizmet yürütülmektedir. Ambulans helikopterler gün doğumu-gün batımı arasında hizmet vermekte olup hizmetin başladığı tarihten bu yana ambulans helikopterler 26.164 hasta/yaralı ve 183 organ nakli vakası taşımışlardır. Tüm ambulans helikopterler, içerisinde yoğun bakım şartlarında nakil yapacak tıbbi ekipmanla donatılmıştır.

Ambulans Uçaklar: Biri turbojet, diğeri turboprop olmak üzere iki adet ambulans uçak ilk olarak 16 Nisan 2010 tarihinde hizmete girmiş olup günümüz itibarıyla ülke genelinde Ankara, Gaziantep ve İzmir’de toplamda 3 adet ambulans uçak bulunmaktadır. 15.06.2017 tarihi itibarıyla dördüncü ambulans uçak da sisteme girmiştir. Ankara konuşlu uçak Cessna Citation CJ2+ olup tek hasta taşıma kapasiteli ve 2.500 km menzillidir. Gaziantep ve Ankara’da konuşlu olan uçaklar ise Bombardier

Learjet 60XR olup her biri 2 hasta taşıma kapasiteli ve 3.000 km menzillidir. 15.06.2017 tarihinde hizmete girecek uçak ise Embraer Legacy 600 olup 4 hasta taşıma kapasiteli ve 5.500 km menzillidir.



dikkat

Ambulans uçaklar 24 saat esasına göre hizmet vermekte olup bugüne kadar 25.052 saat uçmuş ve 10.499 hasta/yaralı ile 601 organ nakli vakasını taşımıştır.

Ambulans uçaklar yurt dışında bulunan vatan-daşlar ile ülke genelinde bulunan yabancı ülke vatandaşlarına da hizmet vermektedir. Bugüne kadar yurt dışından Türkiye'ye 446 hasta/yaralı, ülkemizden de yurt dışına 25 hasta/yaralı olmak üzere toplam 471 hasta/yaralı nakledilmiştir. Ambulans uçaklar ikişer adet yatarak yoğun bakım şartlarında hasta nakli sağlayan tıbbi cihaz ve donanıma sahiptir. Gerek helikopter ve gerekse uçak ambulanslar da dahil olmak üzere Türkiye'deki 112 acil ambulans hizmetlerinin hepsi ücretsiz olarak sunulmakta olup sosyal güvencesine bakılmaksızın yerli yabancı tüm hasta ve yaralılar bu hizmetten herhangi bir ücret ödemeden faydalanabilmektedir.

Acil Sağlık Araçları: 112 acil sağlık hizmetlerine gelen çağrılarda vakanın aciliyet düzeyine ve yerine göre ambulans gelinceye kadar olay yerine hızlı ulaşımı sağlamak ve yerinde müdahale amacıyla motosikletli acil sağlık ekipleri oluşturulmuştur. Bu ekipler özellikle trafiğin yoğun olduğu metropol illerde ve turizm bölgelerinde mobil olarak görev yapmaktadır.

Afetlere Hazırlık Kapasitesi: Afetlere hazırlıklı olmanın önemi 1999 Marmara Depremi'nde daha fazla anlaşılmış, bu kapsamda 2003 yılından itibaren ciddi çalışmalar başlatılmıştır. Özellikle acil sağlık hizmetlerinin güçlendirilmesi hedeflenmiş, ülke genelinde afetlere müdahale edecek gönüllü sağlık personellerinden oluşan medikal kurtarma hizmetleri başlatılmış ve kısa sürede dünyada en fazla personele sahip olan medikal kurtarma ekibi olma unvanına kavuşmuştur. Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi (UMKE) adını alan bu ekipler 81 ilde arazi tipi araçları ve medikal kurtarma ekipmanları ile donatılmıştır. UMKE timleri özellikle afetler, büyük kazalar, göçük ve maden kazası gibi birçok kurtarma olayında arama kurtarma ekipleri ile bir-

likte görev yapmaktadır. Bu ekipler kendi içerisinde bölgelere göre dağcılık, dalgıcılık gibi profesyonellik gerektiren özel eğitimler almışlardır.

UMKE ekipleri; başta deprem olmak üzere doğal afetlerden sonra oluşan enkazın içerisinde sıkışmış veya çıkarılması zaman alacak afetzedelerin medikal tedavilerini olay yerinde yapacak kapasitede bilgi ve malzeme ile donatılmıştır. Böylece; afetzedelere olay yerinde müdahale ederek kurtarmaya bağlı muhtemelen oluşacak ölüm ve sakatlıkları en aza indirmek hedeflenmektedir. Bugün itibarıyla yurt içi ve yurt dışında profesyonel anlamda medikal kurtarma ve müdahale hizmetlerinde görev yapmaya hazır 8383'ün üzerinde UMKE personeli mevcuttur.



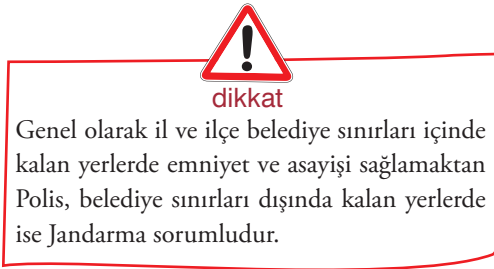
Konu hakkında daha ayrıntılı bilgi için; www.saglik.gov.tr ile www.acilafet.gov.tr'ye bakınız.

Güvenlik Kurumları

Türkiye Cumhuriyeti idari yapı bakımından; değişik sayıda ilçesi bulunan (81) ile ayrılmıştır. Türkiye genelinde emniyet ve asayişin sağlanmasından İçişleri Bakanlığı bünyesinde illerde Valiler, ilçelerde ise Kaymakamlar sorumludurlar. İçişleri Bakanı bu görevini; Jandarma Genel Komutanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü ve Sahil Güvenlik Komutanlığı vasıtasıyla yürütmektedir. Buradan hareketle, ülkemizde güvenlikten sorumlu birimler olarak yukarıda isimleri belirtilen kurumları söylemek ya da saymak doğru bir yaklaşım olacaktır. Bunlar aynı zamanda Türkiye'nin kolluk güçleridir. Türkiye genelinde hem meskûn mahallerde hem de belediye sınırları içerisinde emniyet ve asayişin sağlanmasından bu güvenlik birimleri sorumludur.

Jandarma

Jandarmanın görev alanı ile bağlılık durumu şu şekilde incelenebilir: Türkiye Cumhuriyeti Jandarması, emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunmasını sağlayan, diğer kanun ve nizamların verdiği görevleri yerine getiren, silahlı, askerî bir güvenlik ve kolluk kuvvetidir. Jandarma Genel Komutanlığı; eğitim ve öğretim ile askerî kanun ve nizamların kendisine verdiği görevler; emniyet ve asayiş görevlerinin ifası yönünden de İçişleri Bakanlığına bağlıdır.



Jandarma Genel Komutanlığının teşkilat yapısına bakılacak olursa: Jandarma Genel Komutanlığı; mevzuatla verilen görevler doğrultusunda teşkilatlanmış, karargâh ve bağlı birlikler, klasik emniyet ve asayiş harekâtı icra eden birlikleri, terörle mücadele harekâtı icra eden birlikleri, sınır birlikleri, okullar ve eğitim birlikleri, lojistik destek birlikleri, havacılık birlikleri ve görevin özelliğine göre kurulan diğer birliklerden oluşmaktadır. Klasik emniyet ve asayiş harekâtı, Jandarma Bölge Komutanlıkları, İl Jandarma Komutanlıkları, İlçe Jandarma Komutanlıkları ve Jandarma Karakol Komutanlıklarınca yürütülmektedir.

Her ilde, o ilin adıyla anılan toplam (81) İl Jandarma Komutanlığı mevcuttur. İl Jandarma Komutanlıklarının kuruluşunda, konuşlu olduğu ilçenin adıyla anılan İlçe Jandarma Komutanlıkları mevcuttur. Ayrıca, ihtiyaca göre bazı İl Jandarma Komutanlıklarında, Jandarma Komando Özel Harekât, Jandarma Komando, cezaevi ve tesis koruma birlikleri de bulunmaktadır. İlçe Jandarma Komutanlıkları emniyet ve asayiş ile ilgili hizmetleri kuruluşunda bulunan Jandarma Karakolları ve Asayiş Timleri vasıtasıyla yürütür. Ayrıca ihtiyaç duyulan yerlerde, İlçe J. Komutanlıklarının organik kuruluşunda yer alacak şekilde, Jandarma Asayiş Komando Bölükleri, cezaevi ve tesis koruma birlikleri de bulunmaktadır. Ayrıca, emniyet ve asayiş görevlerinde etkinliği artırmak, hizmette vatandaşla daha yakın olmak gibi maksatlarla, özellikle turizm ağırlıklı bölgelerde, kritik yol kavşaklarında, otoban giriş ve çıkışlarında görev yapabilecek şekilde Asayiş Müracaat Noktaları da teşkil edilmiştir.

Emniyet ve asayiş hizmetlerinin, uzmanlaşmış personel tarafından yürütülmesini sağlamak maksadıyla, İl Jandarma, İlçe Jandarma ve Jandarma Karakol Komutanlıklarında ihtiyaca göre; değişik sayılarda özel maksatlı birimler teşkil edilmişlerdir. Söz konusu birimler ve görevleri şu şekildedir:

- Jandarma Doğal Hayatı Koruma Takımları ve Jandarma Çevre Koruma Timleri; çevre, ekolojik denge ve doğal hayatın korunması, çevre kirliliğinin ve kaçak yapılaşmanın önlenmesi ile çevre bilincinin geliştirilmesi,
- Jandarma Asayiş Bot Komutanlıkları, iç sularda (göl, gölet, akarsular) emniyet ve asayiş hizmetlerinin sağlanması,
- Jandarma Trafik Timleri; Jandarma sorumluluk alanı içerisindeki protokollerle belirlenmiş kara yollarında, trafiğin düzenlenmesi ve denetlenmesi,
- Jandarma Motosikletli Asayiş Timleri; genel emniyet ve asayişin sağlanması, meydana gelen olaylara müdahale edilmesi ve trafiğin düzenlenmesi,
- Jandarma Dağ Arama-Kurtarma Timleri; kış ve dağ turizminin yoğun olduğu yerlerde emniyet ve asayişin sağlanması, arama ve kurtarma faaliyetleri ile hasta ve yaralıların tahliye edilmesi,
- Çocuk Kısıp Amirlikleri; çocukların korunması, çocuk suçluluğunun önlenmesi ve suçla sürüklenen çocuklara yönelik alınan tedbirlerin daha etkili bir şekilde sürdürülmesi,
- Köpek Timleri; sabotajlara, şüpheli ve tehlikeli durumlara karşı güvenliğin sağlanması, uyuşturucu madde, mayın ve patlayıcı maddelerin bulunması, doğal afetlerde kazazedelerin yerinin tespit edilmesi,
- Atlı Jandarma Birlikleri; özellikle turistik bölgelerdeki mesire yerleri, ormanlık alanlar ve araçlarla girilemeyen yerlerde önleyici kolluk hizmetlerinin yerine getirilmesi maksatlarıyla teşkil edilmişlerdir.

Jandarma Komando ve Özel Harekât Birliklerine ilave olarak; ülkenin tamamında görevlendirilebilen, çok önemli kırsal terör olayları, elçilik baskını, uçak kaçırma ve rehin alma gibi önemli olaylar ile suatında veya dağlarda meydana gelip arama ve kurtarması ihtisas gerektiren durumlar ile yardım edilmesi zorunluluğu bulunan büyük doğal afetlerde görev alan ve Jandarma Genel Komutanlığının genel ihtiyatı durumunda olan Jandarma Komando Özel Asayiş Komutanlığı bulunmaktadır. Jandarma Komando Özel Asayiş Komutanlığı kuruluşunda, Operasyon, Arama-Kurtarma ve Özel Harekât Taburu bulunmaktadır.

Polis

İnsanların toplum içinde yaşamak ihtiyacı, özgürlük ihtiyacından daha eski ve öndedir. Toplumlar binlerce yıl özgürlüksüz yaşayabilmişler fakat düzensiz ve güvensiz yaşayamamışlardır. Devlet olarak örgütlenmiş toplumlarda, toplum düzeyinin ve güveninin sağlanması Devletin en başta gelen ödevidir. Devletin bu ödevi, ulusal savunma ihtiyacı ile birlikte devlet kadar eskidir.

Emniyet Genel Müdürlüğü İçişleri Bakanlığına bağlıdır. Ülkemizde polis teşkilatının en üst birimidir. Emniyet Genel Müdürlüğü merkezde, Teftiş Kurulu Başkanlığı, Özel Harekât Başkanlığı, Özel Güvenlik Denetleme Başkanlığı, Hukuk Müşavirliği ve Daire Başkanlıklarından, taşrada ise il emniyet müdürlükleri, ilçelerde ilçe emniyet müdürlükleri veya ilçe emniyet amirlikleri ile güvenlik hizmetlerine ilişkin diğer birimlerden oluşur. Esas olarak il ve ilçe belediye sınırları içindeki bölge polisin sorumluluk alanını; il ve ilçe belediye sınırları dışında kalan bölge ise jandarmanın sorumluluk alanını oluşturur. İl ve ilçelerdeki jandarma ve polis sorumluluk alanlarının sınırları, ilçelerde kaymakam, illerde vali veya görevlendireceği vali yardımcısı başkanlığında jandarma ve emniyet temsilcilerinin katılacağı bir komisyon tarafından belirlenir.

Mülki amirin emri ile il ve ilçenin genel güvenlik durumu göz önünde bulundurularak Jandarma Komutanları ve Emniyet Müdürlerinin katılımı ile asayiş toplantıları yapılır. Emniyet teşkilatının adli ve idari görevleri bulunmaktadır. Adli polis, en az tam teşekküllü bir polis karakolu bulunan yerlerde adli işlerle uğraşmak üzere, Emniyet Genel Müdürlüğü kadrosundan ayrılan görevlilerden oluşan kısımdır. Karakol istenilen düzeyde teşkilatlanmaya sahip değilse, personelin bir kısmı veya hepsi bu görevde çalışır. İl Emniyet Müdürlüklerinde adli polis görevi için şube kuruluşuna gidilmiştir. Ancak karakollarda kovuşturucu polis görev yapmaktadır.

Suç soruşturmaları, Emniyet Teşkilat Kanunu'nda yer alan temel prensiplere uygun olarak yetkili adli makamların talimatları doğrultusunda yapılır. Kamu düzenini bozucu bir suç işlendiğinde adli polis delilleri toplamak, suç işleyen şahısları yakalamak, Cumhuriyet Savcısı adına soruşturmayı yürütmek ve suçluları adalete teslim etmekle yükümlüdür. 2559 sayılı PVSK'nın 2. maddesi 6. bendinde de polisin adli görevi be-

lirtilerek "İşlenmiş olan bir suç hakkında Ceza Muhakemeleri Usulü Kanunu ile diğer kanunlarda yazılı görevleri yapmak" diye belirtilmiştir. İdari polis, adli polise gerekli hâllerde veya savcının isteği üzerine yardımla mükelleftir. İdari polis, adli polisi ilgilendiren bir olay karşısında kaldığı zaman, bir taraftan adli polis görevini yerine getirmekle beraber, diğer taraftan adli polisi haberdar eder ve adli zabıta gelince işi ona bırakır. Teorik olarak adli ve idari polis görevlerini ayırmak mümkün olmakla birlikte, tatbikatta bunların görevlerinin sınırlarını ayırmak mümkün değildir.

İdari olarak, sosyal ve genel düzenle ilgili kanun, nizam ve emirlerin yapılmasını sağlayan, suç oluşundan evvel önleyici tedbirler alan polise idari polis denir. İdari polise, eskiden düzenlik ve zabıtaya mania polisi denirdi. İdari polis; önleyici, koruyucu ve yardım edici görevleri yapmak için suç oluşturan unsurları göz önüne alarak o mahalde merkez, karakol, nokta, devriye ve motorlu ekipler kurar. Yurt içine zararlı kişi ve maddelerin girmemesi için giriş kapılarında gerekli kontrolleri yapar, umuma açık yerlerde suçların oluşmaması için tedbirler alır. Ruhsatsız silahları yakalamak için aramalar yapar, genel ahlaka uygun olmayan hareketleri önler. Açılması izne bağlı yerlerden izinsiz açılanları kapatır ve halkı rahatsız edici hareketlerin olmamasını sağlar. Toplu hareketlerin, gösteri yürüyüşlerinin, grevlerin kanun içerisinde devamını sağlar, sarhoş, alil ve acizlerin yardımına koşar, terk edilmiş çocukların ilgili müesseselere yerleştirilmesine dair hizmetleri yapar. Sinema, tiyatro gibi yerlerdeki toplu çıkışlarda suçların oluşmasını önler ve bunun dışındaki diğer önleyici zabıta hizmetlerini görür. İdari kolluğun en belirgin özelliği, önleyici nitelikte olmasıdır. İdare, kanunların suç saydığı fiillerin oluşmaması için önceden bazı önlemler alır ve uygular, emir ve yasaklar koyar, gerektiğinde kuvvet kullanarak bu faaliyetleri engeller. Eğer olmuştusa devamına engel olarak kamu düzenini sağlamış olur ve düzenin devamlı olmasını temin eder.



dikkat

İdari kolluk, kural olarak suçluları izleyici, delilleri toplayıcı değil, düzenleyici, önleyici ve durdurucudur.



Konu hakkında daha ayrıntılı bilgi için; www.egm.gov.tr'ye bakınız.

Sahil Güvenlik

1960'lı yılların başlarından itibaren dünya güvenlik ortamında gözlenen değişiklikler, Türkiye'nin geo-stratejik konumu, kıyıların uzunluğu, denizci bir millet ve denizci bir devlet olma gereğinin dikkate alınması, yeni ve profesyonel bir Sahil Güvenlik Komutanlığına olan ihtiyacı ortaya çıkartmıştır. Diğer taraftan, bazı Bakanlıkların kara suları ve deniz ile ilgili hizmetlerinde, kanunlarla çıkarılan çeşitli yasakları uygulayacak yeterli güvenlik güçlerinin bulunmaması da göz önünde bulundurularak, 1967 yılından itibaren Sahil Güvenlik Komutanlığı kurulması çalışmalarına hız verilmiştir.

Bu çerçevede yapılan çalışmalar sonucunda, 09 Temmuz 1982 tarihinde 2692 sayılı Kanun kabul edilmiş ve 13 Temmuz 1982 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanarak Sahil Güvenlik Komutanlığı kurulmuştur. Bu değişiklik ile birlikte Jandarma Genel Komutanlığına bağlı olan Jandarma Deniz Bölge Komutanlıkları, Sahil Güvenlik Komutanlığı emrine verilmiş ve Sahil Güvenlik Karadeniz, Ege Deniz ve Akdeniz Komutanlıkları adını almıştır. Sahil Güvenlik Komutanlığı 01 Eylül 1982 tarihinden itibaren fiilen göreve başlamış ancak 2692 sayılı Kanun'un birinci geçici madde hükmüne göre 1985 yılına kadar Jandarma Genel Komutanlığına bağlı olarak görev yapması kabul edilmiştir.

2692 sayılı Sahil Güvenlik Komutanlığı Kanunu'nun, Marmara ve Boğazların sorumluluğunu Sahil Güvenlik Komutanlığına vermesi sonucunda, görevlerin en etkin şekilde yapılabilmesi maksadıyla kuruluş yapısına bir ana-ast komutanlık eklenerek Ekim 1982 ayında "Sahil Güvenlik Marmara ve Boğazlar Komutanlığı" kurulmuştur. Sahil Güvenlik Komutanlığının faaliyetlerini sürdürebilmesi için Ankara'nın merkezî bir yerinde müstakil bir binaya ihtiyaç duyulmuş ve Bakanlıklar Karanfil Sokak'ta bulunan binanın mülkiyeti Başbakanlığın 10 Eylül 1982 tarihli yazısı ile Komutanlığa verilerek 01 Nisan 1983 tarihinde binaya yerleştirilmiştir.

01 OCAK 1985 tarihine kadar Jandarma Genel Komutanlığına bağlı olarak görev yapan Sahil Güvenlik Komutanlığı, bu tarihten itibaren Türk Silahlı Kuvvetlerinin kadro ve kuruluşu içerisinde, barışta görev ve hizmet yönünden İçişleri Bakanlığına bağlı, olağanüstü hâller ve savaş hâlinde ise Deniz Kuvvetleri Komutanlığı emrine girecek silahlı bir güvenlik kuvveti olarak, ülkemizin bütün sahillerinde, iç suları olan Marmara Denizi, İstanbul ve Çanakkale Boğazlarında, liman ve körfezlerinde, kara sularında, münhasır ekonomik bölgesi ile ulusal ve uluslararası hukuk kuralları uyarınca egemenlik ve denetimimiz altında bulunan tüm deniz alanlarında faaliyetlerini sürdürmeye başlamıştır. 1993 yılında Sahil Güvenlik Komutanlığı'nın ana ast komutanlıklarının adları yeniden düzenlenmiş ve bölge komutanlığı olarak aşağıdaki şekilde adlandırılmışlardır;

- * Sahil Güvenlik Marmara ve Boğazlar Bölge Komutanlığı
- * Sahil Güvenlik Karadeniz Bölge Komutanlığı
- * Sahil Güvenlik Akdeniz Bölge Komutanlığı
- * Sahil Güvenlik Ege Deniz Bölge Komutanlığı

Sahil Güvenlik Komutanlığının bugün ve gelecekteki personel ihtiyacının karşılanması ve görev etkinliğinin artırılması amacıyla 24 Haziran 2003 tarihinde 2692 sayılı Sahil Güvenlik Komutanlığı Kanunu'nda değişiklik yapılmıştır. Bu değişiklikle Sahil Güvenlik Komutanlığı, Türk Silahlı Kuvvetlerine bağlı Kuvvet Komutanlıkları ve Jandarma Genel Komutanlığı gibi müstakil bir yapıya kavuşturulmuştur.



dikkat

Sahil Güvenlik Komutanlığı 25 Temmuz 2016 tarihinde Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 668 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile silahlı bir genel kolluk kuvveti olarak doğrudan İçişleri Bakanlığına bağlanmıştır.

Sahil Güvenlik Komutanlığı İçişleri Bakanlığına bağlı silahlı bir kuvvet olarak, ülkemizin bütün sahillerinde, iç suları olan Marmara Denizi, İstanbul ve Çanakkale Boğazlarında, liman ve körfezlerinde, kara sularında, münhasır ekonomik bölgesi ile ulusal ve uluslararası hukuk kuralları uyarınca egemenlik ve denetimimiz altında bulunan tüm deniz alanlarında faaliyetlerini sürdürmektedir.

Denizlerimizde genel kolluk kuvveti olarak görev ve yetkilere sahip olan Sahil Güvenlik Komutanlığına 2692 sayılı Yasa ile tevdi edilen başlıca görevler şunlardır:

- Sahil ve kara sularımızı korumak, güvenliğini sağlamak,
- Denizlerimizde can ve mal emniyetini sağlamak,
- Deniz ve kıyılarda görülecek başıboş mayın, patlayıcı madde ve şüpheli cisimler için gerekli tedbirleri alarak, ilgili makamlara iletmek,
- Deniz seyir yardımcılarının çalışma durumlarını izlemek, görülen aksaklıkları ilgili makamlara iletmek,
- Kara sularımıza giren mültecileri, yanlarında bulunabilecek silah ve mühimmattan arındırmak ve bunları ilgili makamlara teslim etmek,
- Deniz yolu ile yapılan her türlü kaçakçılık eylemine engel olmak,
- Gemi ve deniz araçlarının telsiz, sağlık, pasaport, demirleme, bağlama, avlanma, dalgıçlık ve bayrak çekme ile ilgili kanunlarda belirtilen hükümlere aykırı eylemlerini önlemek,
- Su ürünleri avcılığını denetlemek, Deniz kirliliğini önlemek maksadıyla denetimler yapmak,
- Su altı dalışlarını denetleyerek, eski eser kaçakçılığına engel olmak,
- Türk arama kurtarma sahasında, uluslararası arama ve kurtarma sözleşmesi ile ulusal arama kurtarma yönetmeliğinde belirtilen esaslar dâhilinde arama kurtarma görevlerini yerine getirmek,
- Yat turizmi faaliyetlerini denetlemek,
- Emredildiğinde Deniz Kuvvetleri Komutanlığı emrinde ülke savunmasına katkıda bulunmaktır.

AFAD

Türkiye’de doğal afetlere ilişkin politikalar ilk olarak 1939 Erzincan Depremi sonrası geliştirilmeye başlanmış; 1959 yılında çıkarılan 7269 sayılı “Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun” ile konuyla ilgili yasal boşluk giderilmeye çalışılmıştır.

Afetlerle ilgili yasal düzenlemeler 1988 yılında devletin tüm imkânlarının afet bölgesine en hızlı şekilde ulaşmasını ve afetzede vatandaşlara en etkin ilk müdahalenin yapılmasını sağlamak amacıyla çıkarılan “Afetlere İlişkin Acil Yardım Teşkilatı ve Planlama Esaslarına Dair Yönetmelik” ile devam etmiştir.



dikkat

Türkiye’de afet yönetimi ve koordinasyonu alanında dönüm noktası ise 17 Ağustos 1999 Marmara Depremi’dir. Büyük can kaybına ve geniş çaplı hasara neden olan bu deprem, ülkemizde afet yönetimi konusunun tekrar gözden geçirilme zorunluluğunu acı bir şekilde ortaya koymuştur.

Eş güdüm sağlanması gereken kurumların afetlerle ilgili yetki ve sorumluluklarının yeniden tanımlanması ihtiyacı afet ve acil durumlarda yetki ve koordinasyonun tek bir elde toplanmasını zaruri kılmıştır. Bu doğrultuda afetlerle ilgili olarak görev yapan İçişleri Bakanlığına bağlı Sivil Savunma Genel Müdürlüğü, Bayındırlık ve İskân Bakanlığına bağlı Afet İşleri Genel Müdürlüğü ve Başbakanlığa bağlı Türkiye Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü kapatılarak 2009 yılında çıkarılan 5902 sayılı Yasa ile Başbakanlığa bağlı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı kurularak yetki ve sorumluluklar tek bir çatı altında toplanmıştır. 15.7.2018 tarihli 4 no.lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile İçişleri Bakanlığına bağlı kuruluş olarak yeniden yapılandırılmıştır.

AFAD, illerde doğrudan valiye bağlı İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri ve 11 ilde bulunan Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Birlik Müdürlükleri vasıtasıyla çalışmalarını yürütmektedir. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, afet ve acil durumlara ilişkin tek yetkili kurum olup bir şemsiye kurum anlayışıyla afet ve acil durumun niteliği ve büyüklüğüne göre gerek Genelkurmay Başkanlığı, Dışişleri, Sağlık, Orman ve Su İşleri ve ilgili diğer bakanlıklar ile gerekse sivil toplum kuruluşları ile iş birliği içerisinde faaliyetlerini sürdürmektedir.



Konu hakkında daha ayrıntılı bilgi için; www.afad.gov.tr’ye bakınız.

Orman

Devletin ormancılık konusunu sistemli olarak ele alması Tanzimat Fermanı ile başlamış olup 1839 yılında ormancılık hizmetlerinin takibi için Ticaret Nezaretine bağlı bir “Orman Müdürlüğü” kurulması ile devam etmiştir. Fransa’dan getirilen ormancılık uzmanlarının yardımıyla 1857 yılında Orman Fakültesinin öğretime açılması, Orman Müdürlüğü’nün etkinliğini daha da artırmıştır.

Türkiye’de teknik ve ekonomik ormancılık tabikasına güç kazandıracak elemanların yetiştirilmesine başlangıç teşkil eden 1857 yılından bu yana, günün ve şartların dikte ettirdiği değişik kanunnameler, fetvalar, buyruktular, nizamname ve talimatnameler çıkarılmıştır. Cumhuriyet Dönemi’nde 1920-1923 yılları arasında ormancılık işleri, İktisat Vekaletine bağlı bir Genel Müdürlükle yürütülmeye devam edilmiştir. Bu ara bazı kanun ve kararlar çıkarılarak uygulanmaya konulmuştur. Atatürk’ün 1922 yılı Meclis açılış konuşmalarındaki: “Gerek ziraat ve gerek memleketin servet ve sıhhati umumiyesi noktası nazarından ehemmiyeti muhakkak olan ormanlarımızdaki asri tedbir ile hüsnühalde bulundurmak, tevsî etmek ve azami faide temin eylemek esas düsturlarımızdan biridir” sözleri, ormancılık hizmetlerimizin gelişmesinde büyük bir esas teşkil etmiştir. Orman Genel Müdürlüğü 1937 yılında çıkarılan 3204 sayılı Kanun’la hükmü şahsiyete haiz katma bütçeli bir idare olarak kurulmuştur.

Aynı yıl yürürlüğe giren 3116 sayılı Orman Kanunu ile bugünkü modern ormancılığımızın temeli atılmıştır. Bugün yürürlükte olan 6831 sayılı Orman Kanunu ise 1956 yılında çıkarılmıştır. 1950-1960 yılları arasında orman suçlarının affını sağlayan ve dolayısıyla orman tahribine hız kazandıran dört af kanunu çıkarılmıştır. Ormanların korunması Anayasal Hüküm altına alınmıştır. Bu Anayasal hükümler özetle, Devlet ormanlarının mülkiyetinin devir olunamayacağı, kamu yararı dışında irtifak hakkına konu olamayacağını, devlet ormanlarının kanuna göre devletçe yönetilip işletileceğini; ormanların korunması için ormanlar içinde veya bitişğinde yaşayan halkın kalkındırılması, ormanın gözetilmesi ve işletilmesinde Devletle bu halkın iş birliği yapmasını sağlayıcı tedbirler alınması hüküm altına alınmaktadır. Orman Genel Müdürlüğü 1937 yılından itibaren taşrada da teşkilatlanmasını sürdürerek önceleri Çevirge Müdürlükleri kurmuş, bu kuruluşlar Döner Sermayeli Revir Amirliklerine dönüşmüş ve bu amirlikler de

1945 yılından itibaren Devlet Orman İşletmeleri adını almıştır. Devlet orman işletmelerinin sayısının artması sonucu 1951 yılından itibaren orman başmüdürlükleri kurulmaya başlanmış ve devlet orman işletmeleri bu başmüdürlüklere bağlanmıştır.

Orman Bakanlığı ilk olarak 1969 yılında kurulmuş olup Orman Genel Müdürlüğü bağlı kuruluş olarak Orman Bakanlığının bünyesinde yer almıştır. İlk Orman Bakanlığı varlığını 1981 yılına kadar sürdürebilmiştir. Bu tarihte Orman Genel Müdürlüğü, Tarım ve Orman Bakanlığına bağlanmıştır. Ancak Orman Bakanlığının kapatılması sonrasında her geçen gün önemi artan ormancılık faaliyet ve hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde karşılaşılan sorunlar, Bakanlığın 1991 yılında yeniden kurulmasına yol açmıştır. Nihayet 2003 yılında Çevre ve Orman Bakanlıkları birleşerek Çevre ve Orman Bakanlığı kurulmuş, Orman Genel Müdürlüğü de kamu tüzel kişiliğine haiz özel bütçeli bir kuruluş olarak bu Bakanlığın bağlı kuruluşu olmuştur. 2011 yılında Orman ve Su İşleri Bakanlığı kurulmuştur. Orman Genel Müdürlüğü de bu bakanlığın bağlı kuruluşu olmuştur. Taşrada işletme şeflikleri, işletme müdürlükleri, bölge müdürlükleri ile görevlerini yerine getirmektedir. Ayrıca Orman Genel Müdürlüğüne bağlı olarak görev yapmakta olan Araştırma Enstitüleri ve laboratuvar birimleri bulunmaktadır. Günümüzde Tarım ve Orman Bakanlığı bağlı kuruluşudur.



Orman Genel Müdürlüğü teşkilat yapısı hakkında daha ayrıntılı bilgi için <https://www.ogm.gov.tr/Sayfalar/Kurulusumuz/TeskilatYapisi.aspx>’e bakınız.

İtfaiye

Kasaba, ilçe ve kentlerde yangın söndürme işlemi ve bu işlemi yapan kuruluşa verilen genel isme itfaiye denilmektedir. Ancak itfaiyenin sadece yangın ile ilgili görevlerinin olmadığı Belediye İtfaiye Yönetmeliği’nden anlaşılmaktadır. İtfaiye teşkilatının görevleri yönetmelik ile belirlenmiştir. Buna göre:

- Yangınlara müdahale etmek ve söndürmek,
- Her türlü kaza, çökme, patlama, mahsur kalma ve benzeri durumlarda teknik kurtarma gerektiren olaylara müdahale etmek

- ve ilk yardım hizmetlerini yürütmek; arazi-
de, su üstü ve su altında her türlü arama ve
kurtarma çalışmalarını yapmak,
- c) Su baskınlarına müdahale etmek,
 - ç) Doğal afetler ve olağanüstü durumlarda
kurtarma çalışmalarına katılmak,
 - d) 12/6/2002 tarihli ve 2002/4390 sayılı Ba-
kanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan,
Binaların Yangından Korunması Hakkında
Yönetmelik ile verilen görevleri yapmak,
 - e) 5/6/1964 tarihli ve 6/3150 sayılı Bakanlar
Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Sivil
Savunma ile İlgili Şahsi Mükellefiyet, Tah-
liye ve Seyrekleştirme, Planlama ve Diğer
Hizmetler Tüzüğü gereğince kurulan itfai-
ye servisi mükelleflerini eğitmek, nükleer,
biyolojik, kimyasal (NBC) maddeleri ile
kirlenmelerde arıtma işlemlerine yardımcı
olmak,
 - f) Halkı, kurum ve kuruluşları itfaiye hizmet-
leri ile ilgili olarak bilgilendirmek, alınacak
önlemler konusunda eğitmek ve bu konuda
tatbikatlar yapmak,
 - g) Kamu ve özel kuruluşlara ait itfaiye birim-
leri ile gönüllü itfaiye personelinin eğitim
ve yetiştirilmesine yardım etmek; bunların
bina, araç-gereç ve donanımlarının itfaiye
standartlarına uygunluğunu denetlemek ve
bu birimlere yangın yeterlilik belgesi ver-
mek ve gerektiğinde bu birimlerle iş birliği
yapmak,
 - ğ) Belediye sınırları dışındaki olaylara müda-
hale etmek,
 - h) Belediye sınırları içinde bacaları belediye mec-
lisince tespit edilecek ücret karşılığında temiz-
lemek veya temizlettirmek ve bacaları yangına
karşı önlemler yönünden denetlemek,
 - ı) Talep edilmesi hâlinde orman yangınlarının
söndürülmesi çalışmalarına katılmak,
 - i) İmar planlarına göre parlayıcı, patlayıcı ve ya-
nıcı madde depolama yerlerini tespit etmek,
 - j) İş yeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuru-
luşlarını yangına karşı önlemler yönünden
denetlemek, bu konularda mevzuatın ön-
gördüğü izin ve ruhsatları vermek,
 - k) Belediye başkanının verdiği diğer görevleri
yapmaktır.

İtfaiye hizmetleri diğer acil yardım kurumları
gibi 24 saat kesintisiz görev yapmaktadır. İtfaiye
teşkilatları Belediye birimleri olarak kurulmuştur.
Ayrıca havaalanları, askerî birlikler, büyük sanayi
tesisleri kendi itfaiye birimlerini kurmaktadır.

Büyükşehir belediyelerinde İtfaiye Dairesi Ba-
şkanlığı, diğer belediyelerde İtfaiye Müdürlüğü veya
Amirliği şeklinde kurulmuştur. Daire başkanı, mü-
dür ve amir unvanlı personel birim amiridir, görev-
leri ilgili yönetmelikte “İtfaiye teşkilatında hiyerar-
şik olarak yer alan herkes birim amiri tarafından
verilen görevleri yerine getirmekle yükümlüdürler.
Bu kişiler kendilerine verilen görevlerin eksiksiz
olarak yapılmasından birinci derecede sorumlu
olmakla beraber ayrıca personelin disiplin ve dü-
zeninden, tesis, araç ve gereçlerin temizliği, korun-
ması ve göreve hazır durumda tutulmasından be-
lediye başkanına karşı sorumludurlar.” olarak tarif
edilmiştir.



dikkat

İtfaiye personeline; yangın önleyici tedbirler, it-
faiye teşkilatının araç gereç ve malzemeleri, sön-
dürücü cihazlar, söndürme ve kurtarma usulleri,
ilk yardım, yangın yerinde araştırma ve inceleme,
yangının keşfi, sabotaj ve kundakçılık ile sevk ve
idare hususlarında eğitim alabilmeleri için itfaiye
yıllık, aylık, haftalık, günlük nazari ve uygulamalı
eğitim programları, hazırlanır ve uygulanır.

İtfaiye birimleri Bakanlıklar, Valilik ve Kayma-
kamlıklar ile Belediye Başkanları ve bunların gö-
revlendireceği personel tarafından denetlenmekte-
dir. İtfaiye personelinin fiziki nitelikleri, hazırlanan
spor programları ile desteklenir. Personele; kültür-
fizik çalışmaları, atletizm, aletli sporlar, mukave-
met ve denge sporları ile uygun görülecek diğer
mesleki spor faaliyetleri yaptırılarak iş verimlilikleri
arttırılır. Belediye İtfaiye Yönetmeliği'ne göre itfai-
ye teşkilatının asgari araç sayısı, ilgili TSE veya EN
standartlarına uygun olarak aşağıdaki kıstaslar esas
alınarak belirlenmektedir.

- a) Nüfusu 10.000'e kadar olan yerlerde en az
1 adet itfaiye söndürme aracı,
- b) Nüfusu 10.000-25.000 olan yerlerde en
az 1 adet acil kurtarma aracı, 2 adet itfaiye
söndürme aracı, 1 adet merdivenli araç,

- c) Nüfusu 25.000-50.000 olan yerlerde en az 1 adet acil kurtarma aracı, 3 adet itfaiye söndürme aracı, 1 adet merdivenli araç, 1 adet çift kabinli pikap, 1 adet hizmet aracı,
- ç) Nüfusu 50.000-100.000 olan yerlerde en az 1 adet acil kurtarma aracı, 1 adet ambulans, 4 adet itfaiye söndürme aracı, 1 adet merdivenli araç, 1 adet çift kabinli pikap, 1 adet hizmet aracı,
- d) Nüfusu 100.000-200.000 olan yerlerde; en az 1 adet acil kurtarma aracı, 1 adet çok maksatlı kurtarma aracı, 1 adet ambulans, 6 adet itfaiye söndürme aracı, 2 adet merdivenli araç, 2 adet çift kabinli pikap, 1 adet hizmet aracı,
- e) Nüfusu 200.000-300.000 olan yerlerde en az 1 adet acil kurtarma aracı, 1 adet çok maksatlı kurtarma aracı, 2 adet ambulans, 8 adet itfaiye söndürme aracı, 2 adet merdivenli araç, 3 adet çift kabinli pikap, 1 adet hizmet aracı,
- f) Nüfusu 300.000-400.000 olan yerlerde en az 1 adet acil kurtarma aracı, 2 adet çok maksatlı kurtarma aracı, 2 adet ambulans, 10 adet itfaiye söndürme aracı, 3 adet merdivenli araç, 3 adet çift kabinli pikap, 2 adet hizmet aracı,
- g) Nüfusu 400.000-600.000 olan yerlerde en az 2 adet acil kurtarma aracı, 2 adet çok maksatlı kurtarma aracı, 3 adet ambulans, 14 adet itfaiye söndürme aracı, 4 adet merdivenli araç, 4 adet çift kabinli pikap, 2 adet hizmet aracı,
- ğ) Nüfusu 600.000'den fazla olan yerlerde (g) bendinde sayılan araçlara ilaveten, her 150.000 nüfus için 1 adet itfaiye söndürme aracı, her 400.000 nüfus için ise 1 adet merdivenli araç, 1 adet ambulans, 1 adet çok maksatlı kurtarma aracı, her 500.000 nüfus için ise 1 adet acil kurtarma aracı, 1 adet çift kabinli pikap, 1 adet hizmet aracı tahsis edilmektedir.

İtfaiye araçları cins ve nitelik yönünden, teknolojik gelişmelere uygun olarak geliştirilir ve yenilenir. Bu anlamda tarihsel süreçte de çok kısa bir göz atmakta yarar bulunmaktadır. Yangın söndürme hizmetinin teşkilatlandırılması, 16. yüzyıldan sonra olmuştur. Osmanlı Dönemi'nde 3. Murat

zamanında çıkmış olan büyük yangınların ardından, 1572 yılında bir ferman yayımlanmış ve her evde bir küp su, merdiven, kazma ve kürek bulundurulması zorunlu kılınmıştır. Ancak yangın söndürmede asıl önemli gelişme, 18. yüzyıl başlarında yaşanmıştır. Yangın tulumbası icat edilmiş ve bu tulumba çeşitli yangınlarda denenmiştir. Daha sonra ise bu tulumbaların kullanımı oldukça zor olduğu için daha basit bir sistem geliştirilmiş ve bu aletleri kullanan bir teşkilat kurulmuştur. Nitekim ilk itfaiye teşkilatı da bu şekilde kurulmuştur. Türkiye'de Cumhuriyet'le birlikte modern itfaiye teşkilatı 15 Eylül 1923 yılında Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulmuştur.

Göç İdaresi Genel Müdürlüğü

Günümüzde uluslararası bir nitelik kazanan göç hareketleri, sadece göç alan devletlerde değil, küreselleşmenin hissedildiği tüm coğrafyalarda siyasi, ekonomik, sosyal ve kültürel boyutlarıyla gündemin ilk sıralarına yerleşmiştir. Böylelikle, toplumlar üzerinde ciddi etkisi görülen söz konusu insan hareketleri uluslararası ilişkilerin ve politikanın temel belirleyicisi hâline gelmiştir. Önemli geçiş güzergâhları üzerinde bulunan ülkemiz söz konusu nüfus hareketlerinin odağındaki ülkelerden biridir. Bunun en somut örneği, ülkemize çeşitli amaçlarla gelen yabancıların sayılarında görülen dikkate değer artıştır. Bir yılda Türkiye'ye giriş çıkış yapan yabancı sayısı 30 milyonu, ülkemizde ikamet eden yabancı sayısı 400.000' i geçmiştir.



dikkat

Türkiye coğrafi konumu itibarıyla yabancılar için Doğu ile Batı'yı birleştiren doğal bir köprü konumundadır. Bu durumun en önemli nedeni, Türkiye'nin sahip olduğu jeopolitik önemden kaynaklanmaktadır. Göç yolları düşünüldüğünde Türkiye coğrafi konumu itibarıyla yabancılar için Doğu ile Batı'yı birleştiren doğal bir köprü konumundadır. Buna ilave olarak, Türkiye'nin artan ekonomik gücü ve sahip olduğu siyasi istikrar da ülkenin her geçen gün komşu ülkeler başta olmak üzere dünyanın birçok ülkesinden göç almasına neden olmaktadır.

Göç hareketleri açısından Türkiye'nin "geçiş ülkesi" konumu son yıllarda değişime uğramış ve ülkemiz aynı zamanda bir "hedef ülke" konumuna gelmiştir. Bu bağlamda, göç sorunlarının etkin yönetimi açısından, dünyadaki örnekleri gibi, görev alanına yönelik strateji ve güncel politikaları geliştirip uygulayan, insan hakları odaklı, nitelikli personel ve sağlam bir alt yapıyla donanmış, yetkin bir kurumsal yapılanmaya ihtiyaç duyulmuştur. Bu nedenlerden dolayı, Türkiye göç konusunda daha etkin politikalar belirleyebilmek ve uygulayabilmek için yeni düzenlemeler getirmiştir. Bu düzenlemelerin en önemlisi, 11.04.2013 tarih ve 28615 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu'dur.

Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu, etkin bir iltica ve göç yönetimini sağlam bir yasal zemine oturtarak göçmenlerin ve uluslararası koruma arayanların haklarının teminatı olmuştur. Bu Kanun'la göçmen ve mülteci haklarının yasal çerçevesi uluslararası standartlara uygun hâle getirilmiştir. Bu Kanun'la ayrıca İçişleri Bakanlığına bağlı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü 81 İlde, 148 İlçede ve yurt dışında teşkilatlanmayı hedeflemiştir.

Genel Müdürlük, göç alanına ilişkin politika ve stratejileri uygulamak, bu konularla ilgili kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak, yabancıların Türkiye'ye giriş ve Türkiye'de kalışları, Türkiye'den çıkışları ve sınır dışı edilmeleri, uluslararası koruma, geçici koruma ve insan ticareti mağdurlarının korunmasıyla ilgili iş ve işlemleri yürütmek üzere faaliyetlerini sürdürecektir.

Sivil bir yapılanması olan bu Genel Müdürlüğün kurulmasındaki amaç; bu alandaki çalışmaların uzmanlık sahibi, yenilenmeye ve uluslararası iş birliğine açık, güncel bilgileri ve gelişmeleri yakından takip eden; kısacası süreçlerin dinamik yapısına ayak uydurabilen mekanizmalar tarafından yönetilebilmesini sağlamaktır.



Göç idaresi ve konusu hakkında çok daha ayrıntılı bilgi için www.goc.gov.tr'ye bakınız.

Karayolları

Osmanlı İmparatorluğu'nun Yükseliş Dönemi'nde ihtiyaca cevap verebilecek bir yol ağı geliştirilmiş ve bu yol ağı uzun süre korunmuştur. Ancak İmparatorluğun son dönemlerinde, o zamana kadar başarılı olan yarı askerî özellikteki kara yolları organizasyonu, yolları ihmal etmeye başlamış ve yollar bakımsız kalmıştı. 1923 yılında kurulan Türkiye Cumhuriyeti 4.000 km'si iyi durumda olan 18.350 km yol ağı devralmıştır. Cumhuriyet'in ilk yıllarında ulaşım, dönemin en çağdaş teknolojisi olarak kabul edilen demir yolu yapımı ağırlık kazandı ancak bir süre sonra demir yolunun tek başına yeterli olmadığı, sistemin ucundaki ulaşım için kara yoluna ihtiyaç olduğu görülerek, 1929 yılında Nafia Vekaleti (Bayındırlık Bakanlığı) içinde Şose ve Köprüler Reisliği kuruldu ve çıkarılan yol kanunu ile kara yolu yapım çalışmaları hız verilmiştir.

Uzun süren savaş döneminin getirdiği sıkıntılar, dünya ekonomik krizi ve II. Dünya Savaşı'ndan sonra, kara yolu çalışmaları için yeni bir atılıma ihtiyaç duyulmuştur. Kara yolu atılımını işaret eden yıl 1948'dir. Bu zamana kadar bakım çalışmaları üzerinde durulmaksızın bir karış daha fazla yol yapmakla işin bitmediğinin, önemli olanın yapılan yolların devamlı bakım altında bulunması olduğunun altı çizilmiştir. Bu aynı zamanda makineli çalışma dönemine geçiş demektir. Öyle ki Cumhuriyet Dönemi'ndeki yol yapım tarihini kazma, kürek ve insan gücüne dayanan 1948 yılı öncesi dönem ile 1948 yılından sonraki makineli çalışma dönemi olarak ikiye ayırmak mümkündür. Kara yolu yapımında makineli döneme geçişle birlikte devlet ve il yollarında ucuz, süratli ve kademeli yapılacak bir sistemin uygulanmasına başlandı ve mevcut yolların envanteri çıkarılarak Türkiye'nin ulaşım ihtiyacını karşılayacak bir yol ağı belirlendi. Ayrıca, üzerinde önemle durulan bir nokta da bu çalışmaların belli bir plan ve program çerçevesinde yürütülmesiydi.

Tüm bu etkinliklerin dinamik bir kuruluş tarafından çağdaş yöntemlerle yönlendirilmesi gereğinden hareketle, 1 Mart 1950'de Kara yolları Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Böylece, yeni kara yolu politikasıyla birlikte, Kara yolları Genel Müdürlüğüne bağlı yurt çapına dağılmış bölge teşkilatları oluşturulmuş, makineli çalışmayı yü-

rütmek için gerekli olan makine parkı sağlanmış, personel eğitimine ağırlık verilerek planlama, etüt proje, yapım ve bakım çalışmalarına başlanmıştır. Kara yollarının görevlerini aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür:

- Otoyol, Devlet ve il yolları ağını tespit etmek ve bu ağdaki değişiklikleri hazırlamak,
- Yol ağı üzerindeki yol ve köprüleri inşa ve ıslah etmek, onarmak ve emniyetle kullanmalarını sağlayacak şekilde sürekli bakım altında bulundurmak ve bu konularda gerekli eğitim yapmak,
- Projelendirme, yapım, onarım, bakım ve diğer hususlar hakkında standartlar tespit etmek, teknik şartnameler hazırlamak,
- Yolların kullanılması, yol ve trafik güvenliği ve bakımına ait esas ve kaideleri tespit etmek, yürütmek ve uygun göreceği yol işaretlelerini tesis etmek,
- Görevi ile ilgili işler için lüzumlu harita, etüt ve proje işlerini yapmak ve yaptırmak, yolların yapım, ıslah, onarım ve bakımına, emniyetle işlemesine gerekli garaj ve atölyeleri, makine ve malzeme ambarları ile depolarını, servis ve akaryakıtı, tesislerini, laboratuvarları, deneme istasyonlarını, tarihî yol ağlarına ait köprü ve diğer bütün yan tesisleri, yol boyu inkişafı ve ağaçlandırılması için lüzumlu fidanlıkları, dinlenme yerlerini, bakım ve trafik emniyetini sağlayacak bina ve lojmanları, verici telsiz istasyonları ile gerekli muhabere şebekelelerini, Genel Müdürlüğün görevlerini daha verimli şekilde yönetimine yarayacak diğer her türlü sosyal tesisleri, hazırlayacağı ve hazırlatacağı plan ve projelerine göre yapmak, yaptırmak, onarmak, donatmak, işletmek, kiralamak ve bakımlarını sağlamak,
- Burada belirtilen görevlerin yapılabilmesi için lüzumlu her türlü alet, edevat, taşıt ve makineler ile donatımlarını, bunların işletilmesi ve onarılması için gerekli bütün malzemeyi seçmek, sağlamak, gerekenleri imal etmek veya ettirmek, depo etmek, onarmak, gerekli ambar, atölye ve tesisleri donatmak ve işletmek,



dikkat

Genel Müdürlüğün görevleri içinde bulunan işlerin, yapılması, trafik akımının emniyetle ve kolaylıkla sağlanması için gerekli (arazi dâhil) her türlü binalı ve binasız taşınmaz malları kamulaştırmak, satın almak, kiralamak, kanunlarına göre geçici olarak işgal etmek olarak belirlenmiştir.

Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü

13 Ocak 1924 tarihli Bakanlar Kurulu Kararı'yla Türkiye sahillerinde kılavuzluk imtiyazı Türkiye Seyr-i Sefain İdaresine verilmiştir. Bu amaçla Kılavuzluk ve Römorkörcülük Müdüriyeti adıyla bir şube kurulmuştur. Türkiye Seyr-i Sefain İdaresine verilen imtiyazı, diğer yasal düzenlemeler izlemiştir. 14 Nisan 1925'te yürürlüğe giren 618 sayılı Limanlar Kanunu ile kılavuzluğun kayıt altına alınabilmesi söz konusu olmuştur. 1 Temmuz 1926'da yürürlüğe giren 815 sayılı Kabotaj Kanunu ile kılavuzluk Türk vatandaşlarına hasredilmiştir.

1930'larda dünya barışını tehdit eden gelişmelerin belirmesi, Lozan Antlaşması ile Boğazlar üzerinde elde etmiş olduğu haklarını güvenliği için yetersiz bulan, yani Boğazların silahsızlandırılmasını ve Boğazlar Komisyonu'nun egemenlik haklarını sınırlandırdığını düşünen Türkiye, Boğazlar rejiminin yeniden düzenlenmesi için bir konferans toplanmasını talep etmiştir. Bu bağlamda toplanan Montrö Konferansı'nın sonunda imzalanan ve 09 Kasım 1936'da yürürlüğe giren Montrö Boğazlar Sözleşmesi ile Türk Boğazlarının bugün de geçerli olan statüsü belirlenmiştir. Buna göre ticaret gemileri kılavuz kaptan alma zorunluluğu olmaksızın Boğazlardan geçiş serbestisi kazanmışlardır.

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra dünya deniz ticaret hacminde ve gemi filosunda büyüme kaydedilmiş, bu gelişme Türk Boğazlarından geçen gemi trafiğine yansımıştır. Deniz trafiğindeki yoğunluk, beraberinde kazaları getirmiş, Türkiye bu süreçte Boğazlar trafiğine yönelik yeni düzenlemeler yapmak gerekliliğini hissetmiştir. Bu bağlamda 11 Ocak 1994'te Resmî Gazetede yayımlanarak 1 Temmuz 1994'te yürürlüğe giren Boğazlar ve Marmara Bölgesi Deniz Trafik Düzeni Hakkında Tüzük yayımlanmıştır. Bu Tüzüğü, 1998'de yürürlüğe giren Türk Boğazları Deniz Trafik Düzeni Tüzüğü izlemiştir.

Özelleştirme Yüksek Kurulunun 04.05.2010 tarih ve 2010/29 sayılı Kararı gereği Türkiye Denizcilik İşletmeleri AŞ Genel Müdürlüğünün Türk Boğazlarında ve İzmir’de vermekte olduğu kılavuzluk ve römorkaj hizmetleri 15.06.2010 tarihi itibarıyla adı geçen kuruluş tarafından verilmeye başlanmıştır.

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının İlgili Kuruluşu olup 233 sayılı Kanun Hükmünde Kararname Hükümleri kapsamında faaliyet gösteren ve merkezi İstanbul’da olan Kuruluşun amacı; denizlerimizde ve kara sularımızda seyreden Türk ve yabancı bayraklı gemilerin seyir güvenliğine yardımcı olmak, kıyı emniyeti ve gemi kurtarma hizmetleri ile kılavuzluk, römorkörcülük hizmetleri yapmak ve bunlarla ilgili cihaz ve tesislerini kurmak, işletmek, can, mal ve gemi kurtarmak, yardım, çeki, batık çıkarmak ve bunlarla ilgili römorkaj ve dalgıçlık hizmetlerini yürütmek, güvenli seyre yönelik kurulmuş ve kurulacak olan sahil telsiz istasyonları, Otomatik Tanımlama Sistemi, GPS ve benzeri sistemlerle ilgili her türlü yatırımı yapmak ve tekel şeklinde işleterek seyir emniyetini artırmaktır. Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü faaliyetlerini, üç adedinde otorite olmak üzere yedi temel alanda sürdürmektedir.

- Belirlenen Saha İçerisinde Tekel Olmak Üzere Tüm Denizlerde Gemi Kurtarma
- Tahliye (Can Kurtarma)
- Türk Boğazları Gemi Trafik Hizmetleri Otoritesi
- Fenerler Otoritesi
- Deniz Haberleşmede Hesaplaşma Otoritesi ve Navteks Yayın Koordinatörü
- Kılavuzluk Hizmeti
- Römorkaj Hizmeti

Gümrük

Türk Gümrük idaresinin Anadolu Beyliklerinden Osmanlı İmparatorluğu’na, Osmanlı’dan Türkiye Cumhuriyeti Devleti’ne kadar gelişerek devam eden uzun bir gelişim öyküsü olduğu bilinmektedir. Kurtuluş Savaşı sonrası Lozan Anlaşması nedeniyle bir bekleme dönemi geçirilmiş, Cumhuriyet Dönemi’nin ilk uygulaması 1929’da yürürlüğe giren 1499 sayılı “Gümrük Tarifesi Kanunu” olmuştur. Bu tarife uygulaması nedeniyle artan kaçakçılık faaliyetlerini önlemek için, 02.06.1929 tarihinde 1510 sayılı Kaçakçılığın Men ve Takibi Kanunu yürürlüğe konulmuştur.

30.12.1929 tarihinde 1909 sayılı Kanun’la gümrükler müstakil bir bakanlık olarak teşkilatlandırılarak “Gümrük ve İhisarlar Vekaleti” kurulmuş, kaçakçılıkla mücadele görev ve yetkisi de bu Bakanlığın bünyesine verilmiştir. 1931’de kaçakçılıkla mücadele amaçlı yarı askeri “Gümrük Muhafaza Umum Kumandanlığı” kurulmuştur. 29.03.1932 tarihli ve 1989 sayılı Kanun’la Maliye Bakanlığına bağlı olan Tekel İdare ve İşletmeleri de bu Bakanlığa bağlanarak Bakanlığın kuruluşu tamamlanmıştır.

1918 yılından itibaren yürürlükte olan ve değişen ekonomik koşullar karşısında yetersiz kalan Gümrük Kanunu 1949 yılında kaldırılarak 5383 sayılı “Gümrük Kanunu” çıkarılmıştır. Cenevre’de imzalanarak 1948 yılında yürürlüğe konulan Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması (GATT) paralelinde; Gümrük Mevzuatı’nın basitleştirilmesi, formalitelerinin azaltılması ve mevzuat uyumunun sağlanması amacıyla yapılan çalışmalar sonucu 1950 yılında Brüksel’de Gümrük İşbirliği Konseyi kurulmuş ve ülkemiz bu Konseyin ilk üye ülkeleri arasında yer almıştır. Ayrıca, o dönemde hazırlanan Nomenklator ve Kıymet Sözleşmelerine dahil olunarak 1916 yılında yürürlüğe konulan spesifik tarifeden çıkılmış, yerine kıymet esasına dayalı vergilendirme dönemine geçilmiştir.

1931 yılında kurulan yarı askeri nitelikteki Gümrük Muhafaza Umum Kumandanlığı 1956’da kaldırılmış ve sivilleşerek Gümrük Muhafaza Müdürlüğü ismini almıştır. 13.12.1983 tarihli ve 178 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Gümrük ve Tekel Bakanlığı ile Maliye Bakanlığı, Maliye ve Gümrük Bakanlığı şeklinde birleştirilmiştir. Bu yapı 02.07.1993 tarihli ve 485 sayılı “Gümrük Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname” ile Başbakanlığa bağlı müstakil bir “Bakanlık” olarak yeniden teşkilatlanana kadar devam etmiştir.



dikkat

Türkiye-Avrupa Topluluğu 36’ncı Ortaklık Konseyinin 06.03.1995 tarihli Kararı ile 01.01.1996 tarihinde başlamak üzere taraflar arasında “Gümrük Birliği” tesisi öngörülmüştür. Avrupa Birliği Mevzuatı’na uyuma ilişkin 01.01.1996 tarihinden itibaren Gümrük Birliği uygulamaları Türk gümrüklerinde başlatılmıştır.

Ülkemizin Gümrük Birliğine girmesi nedeniyle Topluluk Gümrük kodunda yer alan hükümlerin, Ortaklık Konseyi Kararı gereğince Gümrük Kanunu'na yansıtılması amacıyla 4458 sayılı Gümrük Kanunu 1999'da yayımlanmış ve 2007 yılında yayımlanan 5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu ile de bütün gümrük suçlarına ilişkin yeni düzenlemeler yapılmıştır. 05.04.2007 tarihli ve 5622 sayılı "Tasfiye İşleri Döner Sermaye İşletmeleri Genel Müdürlüğünün Gümrük Müsteşarlığına Bağlanması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile TASİŞ Genel Müdürlüğü, Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığına (Mülga) bağlanmıştır.

Bununla birlikte, Avrupa Birliği Topluluk Gümrük Kodunda zaman içerisinde meydana gelen değişikliklere uyum sağlamak amacıyla 4458 sayılı Gümrük Kanunu 07/07/2009 tarihli ve 27281 sayılı Resmî Gazete' de yayımlanan 5911 sayılı Gümrük Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile değiştirilmiştir. Anılan yasal düzenleme ile Gümrük Kanunu'nda geçen bazı deyimlerin tanımları, transit rejimi, ekonomik etkili gümrük rejimleri, gümrük yükümlülüğünün doğması ve başlaması, gümrük vergisi ve para cezalarının tebliği, itirazlar ve usulsüzlük cezası gibi konularda değişiklik yapılmıştır.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 08/06/2011 tarih ve 27958 sayılı Resmî

Gazete'nin mükerrer sayısında yayımlanarak yürürlüğe girmiş, bu Kanun Hükmünde Kararname ile gümrük teşkilatı yeniden bakanlık düzeyinde yapılandırılmıştır.

112 Acil Çağrı Merkezi Çalışma Modelleri

Dünya üzerinde 911, 999, 112 gibi acil numaralar altında çeşitli acil yardım kurumları faaliyet göstermektedirler. Çok değişik kıta ve ülkelerdeki acil çağrı merkezlerinin çalışma modelleri de ülkenin nüfus, sosyo-ekonomik-kültürel yapısı, coğrafik yapısı, güvenlik hassasiyetleri ile sağlık ve yangın hizmetlerinin yönetimindeki farklar nedeniyle değişiklik göstermektedir. Buradan hareketle, acil çağrı merkezlerinde üç tip çalışma modeli bulunmaktadır:

- **Karma Model (co-location):** 112 Acil çağrıları karşılayan personel ile operasyonun sevk ve koordine edecek polis, jandarma, sağlık, itfaiye gibi kurumların yetkilileri aynı mekânda hizmet vermektedir.
- **Klasik Model:** 112 Acil çağrılarının karşılanabilmesi için çağrı merkezleri kurulur ve bu merkez çağrıları farklı mekânlarda bulunan polis, jandarma, itfaiye, sağlık gibi kurumlara aktarmaktadır.
- **Entegre Model:** 112 Acil çağrılarını karşılayan kişi aynı zamanda olayla ilgili polis, jandarma, itfaiye sağlık ekiplerini de yönlendirme yetkisine sahiptir.

Öğrenme Çıktısı



4 Müstakil acil çağrı birimlerini ve acil çağrı merkezi çalışma modellerini sıralayabilme

Araştır 4

Türkiye genelinde emniyet ve asayişin sağlanmasından hangi güvenlik birimleri sorumludur?

İlişkilendir

Sağlık İl Müdürlükleri Komuta Kontrol Merkezleri bünyesinde yer alan ambulans helikopterler neden önemlidir, yorumlayın.

Anlat/Paylaş

Türkiye'nin jeo-stratejik konumunun Sahil Güvenlik Komutanlığı'nın acil çağrı birimi olarak yerine getirdiği görevlerin niteliği ve niceliği üzerindeki etkilerini düşünün.



Yaşamla İlişkilendir

Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı

(Söz konusu okuma parçası Ekşi, A. (2016). “Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 18, Sayı: 3: 387-408’den olduğu gibi alınmıştır.)

“Acil yardım hizmetlerinde yararlanıcıya yönelik ayrıcalıkların geçerli olabilmesi için temel koşul, yararlanıcının acil durum içerisinde olmasıdır. Ayrıcalıkların nedeni de acil durum içerisinde olan yararlanıcının, hayat kurtarıcı hizmete mümkün olduğunca hızlı ve etkili ulaşabilmesi ve hak mahrumiyetine uğramamasıdır. Çünkü acil durumlarda etkili hizmetin gecikmesiyle oluşacak hak mahrumiyetleri çoğu zaman telafi edilebilir nitelikte değildir. Tamamen hizmete ulaşmayı kolaylaştırmak amacıyla oluşturulan bu ayrıcalıklar, hizmetten yararlanma koşullarını sağlamayanlar tarafından suistimal edilebilmektedir. Bunda hizmet sunumunun ücretsiz olması ve 24 saat sunuluyor olması etkili olmaktadır. Sağlık ile ilgili diğer hizmet alanlarında, sadece mesai saatlerinde hizmet sunulması ya da hizmetten yararlanmaya katılım ücretinin alınması gibi durumlar; yararlanıcıyı ihtiyacı olduğu hizmeti, daha kolay talep edebildiği ve ücret ödemeksizin günün her saati hızlı yararlanabildiği acil sağlık hizmetleri ile ikame etmeye teşvik edilmektedir. Aslında gündüz saatlerinde poliklinik hizmetlerinden yararlanabileceği basit bir baş ağrısı için hastanın, akşam saatlerinde acil çağrı hizmetlerini arayarak, acil sağlık hizmetlerini meşgul etmesi gibi örneklerle sık karşılaşılmaktadır. 112 acil çağrı numarasının ücretsiz aranabilmesi başka suistimallere de neden olabilmektedir. Bazı kötü niyetli yetişkinlerin ya da çocukların acil çağrı merkezini sürekli arayarak meşgul etmeleri veya tamir ettiği telefonu, SIM kartını takmadan denemek için acil numarayı arayan telefon tamircileri gibi toplumun değişik kesimleri tarafından yapılan suistimler sık karşılaşılan durumlardır. Öyle ki 112 Acil Çağrı Numarası için bu suisti-

mal durumlarının neden olduğu lüzumsuz aramaların oranı, %95'lere kadar çıkabilmekte, bu da hizmetin hem etkili hem de etkin sunumunu olumsuz etkilemektedir (Waugh ve Streib, 2006: 136; Erbay, 2015). Bugün için acil yardım hizmetlerinin sunumunda, acil çağrı hizmetlerinin suistimal edilmesi en önemli sorunlardan biri olarak görülmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ikiye ayırmak mümkündür. Kasıtsız yani bilinçsiz ve kasıtlı yanlış aramalar. Kasıtsız aramalar grubunda yer alan ve acil olmayan durumlar için hizmetten yararlanma hakkı yokken hizmet talep edilmesi, kötüye kullanımın çok önemli bir bölümünü oluşturur. Bu aramalar, günlerdir devam eden karın ağrısı şikayeti gibi gerçekte acil durum tanımına uymayan bir durum için acil yardım talebinin istenmesi gibi durumları kapsar. ABD’de bazı eyaletlerde acil olmayan durumlar için arama oranı % 40’lar seviyesindedir. Japonya’da ise ambulans ile hastaneye sevk edilen hastaların %60’ı herhangi bir özel tedavi uygulanmadan ya da hastaneye yatışı yapılmadan evine geri dönmektedir (Kawakami vd., 2007). Bu grup çağrılar, bazen mental hastalığı olan ya da yaşlıların sürekli arayarak, kronik ya da acil müdahale gerektirmeyen rahatsızlıklarını iletmeleri şeklinde de olabilir. Bu kapsamda değerlendirilebilecek bir başka durum da, abartılmış bilgi içeren acil aramalardır. Yani hastanın ciddi bir sağlık problemi olmamasına ve aslında acil yardım hizmeti gerekli olmamasına rağmen, hasta yakınlarının acil hizmetlerin avantajlarından yararlanmak adına hastayı bilinci kapalı ya da solunumu durdu gibi bilgilerle ifade etmesi durumudur (Sampson, 2004). Son yıllarda mobil telefonların kullanımının yaygınlaşması ile birlikte, mobil telefon ile yapılan kötüye kullanım olguları artmaktadır. Britanya’da mobil telefonlardan ambulans talebi için yapılan aramaların sadece dörtte biri gerçek aramadır. Farkında olmadan mobil telefonlardan otomatik olarak yanlışlıkla acil çağrı numarasının aranması, bilinçsiz kötüye kullanım oranlarında önemli yer

tutmaktadır. Bunun nedenleri arasında, mobil telefonların SIM kartı takılı olmadan ve kapsama alanı dışındayken de acil çağrı numarasını arayabilmelerinin rolü büyüktür. Yine birçok telefon üreticisi, telefonların dizaynını tek tuş ile acil çağrı numarası aranabilecek şekilde yapmakta, yine tuş kilidi aktif olmasına rağmen acil numaraların aranmasına olanak verilmektedir. Bu durumlar bilinçsiz bir şekilde veya yanlışlıkla acil numaraların aranmasına neden olabilmektedir. Bir başka durumda, son yıllarda ebeveyninin eski telefonunu oyuncak olarak kullanan çocukların, SIM kartı olmadan acil numaraların aranabilmesi özelliğinden dolayı, acil çağrı numaralarını bilinçli ya da bilinçsiz meşgul etmeleridir (Sampson, 2004; Government of The Nederland, 2015). Bilinçli kötüye kullanımı, asılsız ihbarlar ve şaka ya da işletme amaçlı aramalar olarak sınıflandırmak mümkündür. Kasıtlı olarak yapılan suistimalde en önemli oranı, acil çağrı numarasının şaka ya da işletme amaçlı (Prank Call) aranması oluşturur. Bu aramalarda, arayan kişi, bir çalışanla görüşmek istediğini belirtir ya da acil çağrı personeline bir takım sözler söylemeye çalışır, bu bazı durumlarda maç skoru ya da adres sorma gibi farklı aramaları da kapsayabilir. Bu tip aramalar genelde tekrarlayan ve bazen operatörlere küfür ve hakaretler içeren aramaları da kapsar. Hollanda'da yapılan çalışmalarda kasıtlı yanlış aramaların, 1018 yaş arası çocuklarda artış gösterdiğini ve özellikle, çarşamba öğleden sonra, cumartesi geceleri, pazar sabahları ve okulların tatil günlerinde arttığını göstermektedir (Saul, 2014, Government of The Nederland, 2015). Yine yapılan bazı çalışmalarda, acil çağrı numaralarının kötüye kullanımının, yaz aylarında ve hafta sonu günlerinde arttığı görülmektedir. Bu durum çocukların evde olduğu günlerle ilişkilendirilmektedir (ST. Petersburg Police Department, 1996).

Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımına Yönelik Oluşturulabilecek Yaptırımlar

Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ister bilinçli, isterse bilinçsiz yapılsın, hizmet alanının etkililiği ve etkinliğini olumsuz etkileyen bir durumdur. Acil çağrı numaraları meşgul edildiğinde, gerçekten yardıma ihtiyacı olanların hizmete ulaşım süresi gecikmekte, acil çağrı merkez-

leri kötüye kullanım olgularını yönetmek için daha fazla personel görevlendirmek ya da ek teknolojik önlemler için yatırım yapmak zorunda kalmaktadır. Hayat kurtarma hedefli oluşturulan hizmet alanının, etkililiğinin arttırılması ve hak mahrumiyetlerinin azaltılması adına idare hizmetin suistimalinin önüne geçmek için bir takım önlemler geliştirmek zorundadır. Bu önlemleri; hizmeti suistimal edenlere idari ve cezai yaptırımların uygulanması ve vatandaşın hizmetten daha etkin yararlanması, başkalarına hak mahrumiyeti yaşatmaması adına hizmetin işleyişi hakkında bilgilendirilmesi olarak sınıflandırmak mümkündür. Bugün için acil çağrı hizmetlerinin suistimali ile ilgili konuların tamamının suç olup olmadığı bile önemli bir tartışma konusudur. Kötüye kullanıma bağlı olarak yaşam kaybı oluşsa bile, olguların çok azı ceza yargısının konusu olmaktadır. Hizmet alanında etkililik ve etkinlik sağlama arayışında olan ülkelerde, konu ile ilgili idari ve cezai yaptırımların uygulanmasında, farklı yöntemler dikkat çekmektedir. Acil çağrı numarası suistimaline karşı uygulanan yaptırımlar; acil yardım hizmetlerinin masraflarının ödettilmesi ve idari para cezasından, hapis cezasına kadar geniş bir aralıkta uygulanan cezaları kapsamaktadır (Ekşi, 2014: 55; İHA, 2014). Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımının engellenmesi adına geliştirilen teknik önlemler de dikkat çekicidir. Çoğu ülkede acil çağrı merkezine gelen aramalar kayıt altına alınmaktadır. Bu durum aslında acil olguların çoğunun aynı zamanda adli vakalar olması nedeniyle de gereklidir. Bu kayıtlar aynı zamanda sistemi kötüye kullanıma yönelik adli ve idari takip için de kullanılmaktadır. Çoğu sistemde emniyet güçleri, SIM kartı olmaksızın ya da gizli numara ile yapılan çağrılarda bile arama yapılan yer ve kişiyi bulabilmektedir. Tekrarlayan suistimallerde, arama yapılan telefonların acil çağrı numaralarını aramaları engellenebilmekte, telefon veya GSM hattı bloke edilebilmektedir. Acil çağrı sistemlerinde kullanılan oto sekreterler, çoğu zaman acil durum için arayan kişiye lüzumsuz bir ayrıntı olarak görülür ve genelde tepki çeker. Ancak oto sekreterler hem arayan kişiye yasal uyarıların yapılabilmesi hem de yanlış aramaların elenmesi konusunda fırsat sağlar. Yanlışlıkla yapılan aramaların çoğu, oto sekreter aşamasında çağ-

rıyı sonlandırmaktadır (Blackstone, 2005: 234). Acil yardıma ihtiyacı olan bireylerin hak kaybını önlemek ve hizmete ulaşımını kolaylaştırmak için oluşturulan düzenlemeler, gerçekten o hizmete ihtiyacı olmayanların, hizmet alanını suistimal etmesi ile tam tersi bir etki gösterebilir. Bu kolaylaştırıcı uygulamalar iyi denetlenmez ve suistimali engellemek için bariyerler iyi oluşturulmazsa, yeni hak kayıpları oluşabilir. Nitekim hizmet alanı için sağlanan etkililik ve etkinlik süreklilik sağlanabilirse anlam kazanır. Konuya farklı bir açıdan bakıldığında, yararlanabileceği hizmeti acil yardım hizmeti ile ikame etmek isteyenlerin, aslında yararlanmaları gereken hizmette var olabilecek sorunların dikkate alınması, çözüm arayışı konusunda yardımcı olabilir. Türkiye’de 2014 yılında nüfus sayısı 77 milyon iken, acil servislere toplam başvuru sayısı bir yılda 100 milyonun üzerindedir. Gelişmiş ülkelerin çok üzerinde olan bu başvuru sayısı, toplam poliklinik sayısının yaklaşık üçte birini oluşturmaktadır ve yapılan çalışmalarda %80’den fazlasının aslında acil durum tanımlamayan olgulardan oluştuğu belirtilmektedir. Acil yardım hizmetlerine olan talebin artması eğer rutin sağlık hizmetlerinde oluşan sorunlardan dolayı ise öncelikle rutin sağlık hizmetlerindeki sorunların çözülmesi gerekir. Sağlık hizmetlerinden nasıl yararlanacağını bilmeyen kişiler için ücretsiz danışma hatlarının oluşturulması da acil çağrı hizmetleri üzerindeki yükü azaltabilir (Vaughn ve Streib, 2006: 136; Bilaloğlu, 2015). Acil yardım hizmetlerinden yararlanmada eşitlik, mutlak ve aritmetik bir eşitlik şeklinde değildir. Hizmeti talep edenin içinde bulunduğu acil durumun koşulları, ön plana çıkmaktadır. Yani aciliyetin derecesi ve hayati risk durumu, hizmetten yararlanma önceliği açısından belirleyici olmaktadır. Yararlanıcının kamu hizmeti sunumu ile ilgili kurallara uygun davranacağı, etik ilkelere uyacağı ve hizmeti kullanma süresince üzerine düşen sorumlulukları yerine getireceği varsayılır. Ancak bazı durumlarda, yararlanıcının bu sorumluluk duygusuna göre hareket etmediği, hakkı olmayan bir hizmeti kullanma ya da daha kolay elde etme adına etik dışı davranabildiği görülmektedir. Acil olmayan bir durumu, acil gibi bildirmek ya da var olan sağlık durumunu abartarak bildirmek, sık karşılaşılan

etik dışı davranışlardır (Yavuz ve Tekin, 2015; Ekşi, 2015: 93). Bazen de hizmet optimal seviyede oluşturulmuş olsa bile, ani talep değişiklikleri hizmetleri yetersiz kalabilir ve tüm talep edenlere aynı anda yanıt verilemeyebilir. Bu durumlarda hak mahrumiyetlerinin önlenmesi adına, idare tarafından öncelikli hizmet alacakların belirlenmesi gerekir. Acil durumlarda önceliklerin belirlenmesi için triyaj uygulamaları kullanılmaktadır. Trijaj, hizmet talebinin eldeki kaynakları aştığı durumlarda, eldeki kısıtlı imkanlar ile mümkün olduğunca fazla sayıda kişiye, hayat kurtarıcı yardımın ulaştırılmasını tanımlar. Önceliklerin belirlenmesinde mutlak suretle bilimsel olarak geçerliliği olan bilgiler kullanılmalı, triyaj uygulamasının genel ilkeleri mevzuatta tanımlanmış olmalı ve tüm süreçlerde etik ilkelere uyulmalıdır (David ve Harrington, 2011: 2; Hartman, 2003: 359). İdare tarafından tüm olanakların sağlanması ve önlemlerin alınması da tek başına hizmetin planlandığı gibi etkili ve etkin sunulacağı anlamına gelmemektedir. Kamu hizmetinden adil yararlanma hakkının korunabilmesi adına, artık sadece hizmete başvuru yollarının oluşturulmuş olması yeterli görülmemektedir. Burada öne çıkan bir durumda, kullanıcının yani toplumun tutum ve davranışlarıdır. Hizmetin yararlanıcısı olan vatandaşın, hizmetten doğru yararlanma ile ilgili yeterli bilgiye sahip olması son derece önemlidir. Bu hem hizmeti doğru kullanarak kendi mağduriyetinin engellenmesi hem de hizmeti yanlış kullandığında gerçekten hizmete ihtiyacı olanların mağdur edilmemesi adına önemlidir. Avrupa Birliği’nin acil yardım hizmetleri ile ilgili ilkelerinin tamamında, kullanıcının hizmetten hangi durumlarda nasıl yararlanacağı konusunda bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi konuları yer almaktadır. İdare, acil yardım hizmetlerinden etkili ve etkin yararlanmanın koşulları ve standartları oluşturmakla birlikte, bu koşul ve standartlardan bireyin nasıl yararlanması gerektiği ile ilgili tanım ve eğitim çalışmalarına ağırlık vermeli, hizmetin etkililiğinin artırılması ve sürekliliğinin sağlanması adına, hizmetle ilgili kararların verilmesi ve sunulması süreçlerine kadar saydamlığın ve katılımın sağlanması gerekmektedir (Ekşi, 2014: 52; Torres ve Pina, 2002: 43). Acil çağrı hizmetlerinin suistimalinde ülkelerin gelişmişlik

düzeyi, idari ve eğitim yapısı gibi faktörler etkili olabilmektedir. Doğrudan yaşam hakkını ilgilendiren bu alanda hizmetin suistimali ile ilgili konuların son yıllarda daha ciddi tartışılması ve sorunun çözümü için daha geniş kapsamlı çözüm önerisi arayışları dikkat çekicidir (Sampson, 2004: 5). Türkiye’de ise idari ve teknik önlemler son derece yetersiz olmakla birlikte, idari yaptırım sadece asılsız ihbarlarda uygulanmaktadır. Bu yaptırım, 6525 Sayılı “Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”un 15. Maddesinde “112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 5326

sayılı Kabahatler Kanununa göre il valileri tarafından 250 Türk Lirası idari para cezası verilir, tekrarı hâlinde bu ceza iki katı olarak uygulanır” şeklinde düzenlenmiştir. Acil yardım hizmetlerinin amaç dışı kullanılması ya da çeşitli gerekçelerle sürekli olarak meşgul edilmesi ile ilgili mevzuatta herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır (6525 Sayılı Kanun, 5326 Sayılı Kanun).”

Kaynak: Ekşi, A. (2016). “Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 18, Sayı: 3: 387-408.

1

Acil çağrı merkezleri ve hizmetinin ne anlama geldiğini tanımlayabilme

112 Acil Çağrı Merkezleri

Günümüz teknolojisi ile birlikte iletişimin hızla geliştiği çağda iller ve ülkeler arası farklı acil numaraların kullanılması ciddi bir sorun hâline gelmekle birlikte seyahatler esnasında vatandaşların mağduriyetine yol açmaktadır. Hizmetin etkinliğini ve acil yardım kurumları arasındaki koordinasyonu güçlendirmek adına, son yıllarda Tek Acil Numara Sistemi ülkeler tarafından daha çok önemsenmekte, tüm acil yardım kuruluşlarının entegrasyonunun sağlandığı acil çağrı merkezleri oluşturulmaktadır. Ülkemizde acil çağrı hizmeti kapsamında yardım talep ve ihbarlar, çeşitli kurumlara ait 115-156-158-110-112-177 vb. acil yardım telefonlarına yapılmaktadır. Bu bağlamda, birden fazla olan acil numaraların Avrupa ülkelerinde olduğu gibi “112” şeklinde bir numara altında toplanması İçişleri Bakanlığına bağlı 112 Acil Çağrı Merkezleri Müdürlükleri tarafından iş ve işlemleri yürütülmektedir. Bu kurumlar 24 ilimizde tek numara altında faaliyet göstermekte olup önümüzdeki birkaç yıl içinde ülkemizin tamamında tek numara sisteminin yaygınlaşması öngörülmektedir.

2

Tek numara sistemi acil çağrı merkezi hizmetleri unsurlarının neler olduğunu açıklayabilme

Tek Numara Sistemi Acil Çağrı Merkezi Hizmetleri Unsurları

Tek Numara Projesi kapsamında faaliyet gösteren 112 Acil Çağrı merkezlerinde yukarıda “ilgili kurumlar” olarak tanımlanan birimler birlikte ve aynı binada görev yapmaktadırlar. Dünya üzerindeki genel uygulamaya göre, “Güvenlik, Sağlık ve Yangın” birimlerinin tek numara çatısı altında faaliyet göstermesi esas olandır. Türkiye’de ise bu yapıya benzerlik göstermenin yanında, yangın hizmetlerinin İtfaiye ve Orman teşkilatlarınca yerine getirilmesi, Arama ve Kurtarma ile ilgili İtfaiye ve AFAD birimlerinin görevlerinin bulunması, güvenlik konusunda Polis, Jandarma ve Sahil Güvenlik birimlerinin varlığı, Doğa koruma ile ilgili Orman ile Doğa Koruma ve Millî Parklar yapılarının var olması, sayıca sekiz kurumu tek numara kapsamına alırken nitelik bakımından yine Güvenlik, Yangın ve Sağlık olarak yorumlanmasına imkân tanımaktadır.



1 Türkiye’de acil çağrı hizmeti kapsamında yardım talep ve ihbarlar, çeşitli kurumlara ait acil yardım telefonlarına yapılmaktadır. Buna göre aşağıdakilerden hangisi bu numaralardan biri **değildir**?

- A. 115 B. 155
C. 177 D. 110 E. 911

2 Aşağıdaki illerden hangisi, Türkiye’de tek numara projesi kapsamında faal olan 112 Acil Çağrı Merkezleri’nden biridir?

- A. Muğla B. Şırnak
C. Adıyaman D. Aydın E. Tekirdağ

3 Aşağıdakilerden hangisi acil çağrı sisteminin içeriği ve faydaları arasında yer **almamaktadır**?

- A. 112 Hattına gelen çağrıların kullanıcılar tarafından bilgisayarları üzerinden karşılaması
B. Gelen acil çağrılarının çağrı alıcılar aracılığı ile görevli kurum personellerine uygulama üzerinden dağıtılması
C. Acil çağrı ve vaka ile ilgili bilgileri uygulama üzerinden girişinin, sayısal ve coğrafi takibinin sağlanması
D. Vakaya müdahale edecek kaynakların uygulama üzerinden görevlendirilmemesi
E. Acil çağrı merkezi ile kurumların kaynakları arasında bilgi paylaşımının ve haberleşmenin sağlanması

4 Tek numara projesi kapsamında faaliyet gösteren birimler nitelikleri bakımından gruplandırıldığında, hangi birimlerden oluşmaktadır?

- A. Arama, Kurtarma, İtfaiye
B. Medikal, Yangın, Asayiş
C. Güvenlik, Yangın, Sağlık
D. Sağlık, Asayiş, Medikal
E. Güvenlik, Trafik Kazaları, Terör olayları

5 Aşağıdakilerden hangisi yangın söndürme hizmetleri kapsamındaki olay türlerinden biri **değildir**?

- A. Yangın B. Kurtarma
C. Su baskınları D. Trafik kazaları
E. İzinsiz piknik yapma

6 Acil çağrı merkezlerinin en önemli unsuru aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Gelişmiş Teknoloji
B. Nitelikli İnsan Gücü
C. Teknik Hizmetler
D. Muhasebe ve Satın Alma
E. Kalite Koordinasyon ve Değerlendirme

7 Aşağıdakilerden hangisi, acil çağrı yardım biriminde faaliyet gösteren kurumlardan birisi **değildir**?

- A. Hukuk Birimi
B. Sağlık Birimi
C. AFAD Birimi
D. Sahil Güvenlik Birimi
E. Doğa Koruma ve Millî Parklar Birimi

8 “Genel müdürlük, göç alanına ilişkin politika ve stratejileri uygulamak, bu konularla ilgili kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak, yabancıların Türkiye’ye giriş ve Türkiye’de kalışları, Türkiye’den çıkışları ve sınır dışı edilmeleri, uluslararası koruma, geçici koruma ve insan ticareti mağdurlarının korunmasıyla ilgili iş ve işlemleri yürütmek üzere faaliyetlerini sürdürecektir.” Yukarıdaki görev tanımı aşağıdaki hangisi kuruma aittir?

- A. Jandarma B. Polis
C. Kıyı Emniyeti D. Göç İdaresi
E. Sahil Güvenlik

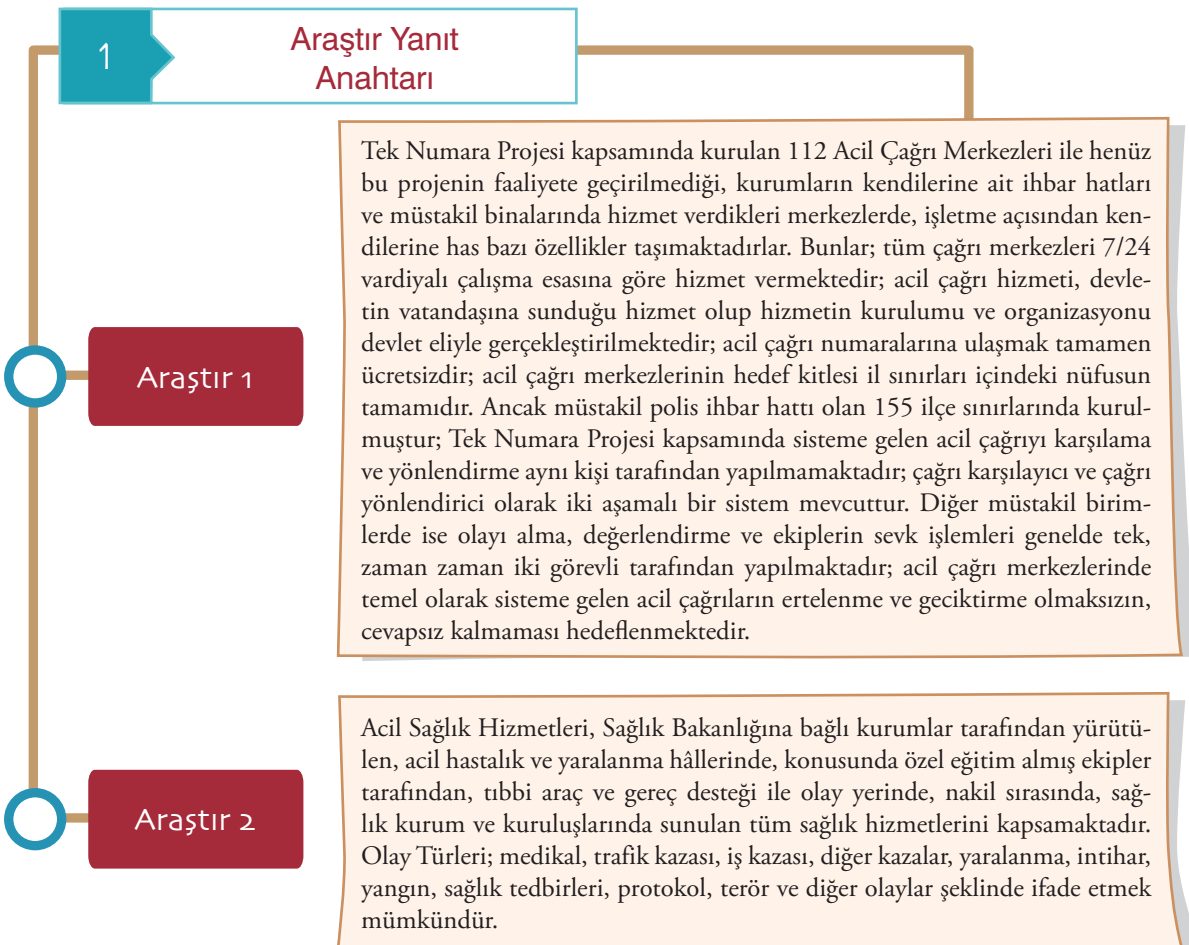
9 Aşağıdakilerden hangisi Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü’nün yedi temel faaliyet alanından biri **değildir**?

- A. Belirlenen Saha İçerisinde Tekel Olmak Üzere Tüm Denizlerde Gemi Kurtarma
B. Tahlisiye (Can Kurtarma)
C. Yabancı Boğazları Gemi Trafik Hizmetleri Otoritesi
D. Fenerler Otoritesi
E. Deniz Haberleşmede Hesaplaşma Otoritesi ve Navteks Yayın Koordinatörü

10 “112 Acil çağrılarını karşılayan kişi aynı zamanda olayla ilgili polis, jandarma, itfaiye sağlık ekiplerini de yönlendirme yetkisine sahiptir.” Buna göre bu tip çalışma modeli aşağıdaki hangi acil çağrı merkezleri ile yapılmaktadır?

- A. Karma B. Entegre C. Klasik
D. Yarı Yapılandırılmış E. Esnek

1. E	Yanıtınız yanlış ise “112 Acil Çağrı Merkezleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	6. B	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezi ve Diğer Acil Yardım Kurum Yapıları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. A	Yanıtınız yanlış ise “112 Acil Çağrı Merkezleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	7. A	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezi ve Diğer Acil Yardım Kurum Yapıları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. D	Yanıtınız yanlış ise “112 Acil Çağrı Merkezleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	8. D	Yanıtınız yanlış ise “Müstakil Acil Çağrı Birimleri ve Acil Çağrı Merkezi Çalışma Modelleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. C	Yanıtınız yanlış ise “Tek Numara Sistemi Acil Çağrı Merkezi Hizmetleri Unsurları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	9. C	Yanıtınız yanlış ise “Müstakil Acil Çağrı Birimleri ve Acil Çağrı Merkezi Çalışma Modelleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. E	Yanıtınız yanlış ise “Tek Numara Sistemi Acil Çağrı Merkezi Hizmetleri Unsurları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	10. B	Yanıtınız yanlış ise “Müstakil Acil Çağrı Birimleri ve Acil Çağrı Merkezi Çalışma Modelleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.



1

Araştır Yanıt Anahtarı

Araştır 3

Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosunun görevleri şu şekilde sıralanmaktadır: (1) Çağrı merkezinin bilişim hizmetlerini yürütmek, altyapı sisteminin çalışır durumda olduğunu takip etmek, ihtiyaç ve sorunları belirleyerek giderilmesini sağlamak, (2) Bilgisayar ve sistemlerin montaj, yazılım kurulumu, güncelleme, periyodik bakım ve arızalarının giderilmesine ilişkin iş ve işlemleri yapmak, (3) Bakanlık bilgi güvenliği politikalarına ilişkin düzenlemeler çerçevesinde çağrı merkezi bilişim sistemine dışarıdan gelecek müdahaleleri engellemek için gerekli önlemleri almak, (4) Sistem odasında bulunan tüm cihaz ve sistemlerin kesintisiz çalışması için gerekli önlemleri almak, arıza ve periyodik bakım takiplerini yapmak, sistemin uğrayabileceği risklere karşı önlemleri almak, yılda en az bir kere veri kurtarma ve yangın tatbikat planlarını kurumlarla koordineli şekilde yapmak ve uygulamak, (5) Enerji, ısıtma-soğutma, haberleşme, yangın algılama ve söndürme gibi sistemlerin periyodik bakımlarını yapmak ve arızalarını gidermek, (6) Her türlü cihaz ve donanım güncelleme, bakım ve onarımı için gelen görevlere nezaret etmek, (7) Araç takip sistemi ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirmek, iletişim kurulamayan araçlarla ilgili kurumların ivedi tedbir alması için gerekli uyarı olanaklarını sağlamak, (8) Kurumların kapsamlı analiz yapabilmeleri için çağrı merkezi sistemleri üzerinde geliştirilecek web servisleri üzerinden yapılacak sorgularla veri paylaşımı sağlamak, (9) Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzer diğer iş ve işlemleri yapmak.

Araştır 4

Türkiye Cumhuriyeti idari yapı bakımından, değişik sayıda ilçesi bulunan (81) ile ayrılmıştır. Türkiye genelinde emniyet ve asayişin sağlanmasından İçişleri Bakanlığı bünyesinde illerde Valiler, ilçelerde ise Kaymakamlar sorumludurlar. İçişleri Bakanı bu görevini; Jandarma Genel Komutanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü ve Sahil Güvenlik Komutanlığı vasıtasıyla yürütmektedir. Buradan hareketle, ülkemizde güvenlikten sorumlu birimler olarak yukarıda isimleri belirtilen kurumları söylemek ya da saymak doğru bir yaklaşım olacaktır. Bunlar aynı zamanda Türkiye'nin kolluk güçleridir. Türkiye genelinde hem meskûn mahallerde hem de belediye sınırları içerisinde emniyet ve asayişin sağlanmasından bu güvenlik birimleri sorumludur.

Kaynakça

- Bahar, O. ve Kozak, M. (2012). **Turizm ve Rekabet**, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ekşi, A. (2016). “Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 18, Sayı: 3: 387-408.
- Yıldırım, G. Ö. (2014). “Avrupa Birliği Uyum Sürecinde Tek Numara Acil Çağrı Sistemi Uygulamasına Ambulans Personelinin Bakışı”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 7, Sayı: 31: 779-785.
- Sönmez, M. (2016). “Kamuda Teknoloji Kullanımı, Avrupalılaşma, Etkinlik ve Verimlilik Açısından Tek Numara (112) Acil Çağrı Merkezleri Projesi ve E-Çağrı (E-Call) Uygulamaları”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı 482: 149-182.

İnternet Kaynakları

- <https://www.ogm.gov.tr/Sayfalar/Kurulusumuz/TeskilatYapisi.aspx> Erişim tarihi: 20.09.2017
- www.acilafet.gov.tr Erişim tarihi: 20.09.2017
- www.afad.gov.tr Erişim tarihi: 20.09.2017
- www.coastalsafety.gov.tr Erişim tarihi: 20.09.2017
- www.egm.gov.tr Erişim tarihi: 20.09.2017
- www.goc.gov.tr Erişim tarihi: 20.09.2017
- www.gtb.gov.tr Erişim tarihi: 20.09.2017
- www.jandarma.gov.tr Erişim tarihi: 20.09.2017
- www.karayollari.gov.tr Erişim tarihi: 20.09.2017
- www.saglik.gov.tr Erişim tarihi: 20.09.2017
- www.sahilguvenlik.gov.tr Erişim tarihi: 20.09.2017

■ Bölüm 2

Acil Çağrı Merkezinin Teknolojik Altyapısı ve Haberleşme Sistemleri

öğrenme çıktıları

Acil Çağrı Merkezlerinin Elektrik-Elektronik Sistemleri

- 1 Acil çağrı merkezlerinin fiziki ve teknolojik altyapısının ne anlama geldiği açıklayabilme

Acil Çağrı Hizmetlerinde Kullanılan Telsiz Sistemleri ve Araçları

- 3 Acil çağrı hizmetlerinde kullanılan telsiz sistemlerini ve kullanılan araçları açıklayabilme

Acil Çağrı Merkezleri Vaka Modellemeleri

- 5 Alınan acil çağrılara ilişkin vaka modellemeleri açıklayabilme

Acil Çağrı Hizmetlerinde Haberleşme Araçları ve Haberleşmenin Aşamaları

- 2 Acil çağrı hizmetlerinde kullanılan haberleşme araçlarını ve buna ilişkin aşamaları tanımlayabilme

Acil Yönetim Sisteminin İşleyişi

- 4 Acil yönetim sisteminin işleyişini ve süreci tanımlayabilme

Anahtar Sözcükler: • Acil Çağrı Merkezi • Fiziki Yapı • Haberleşme Araçları • Telsiz Sistemleri • JEMUS • TETRA • SAHMUS



GİRİŞ

Günümüz teknolojisi ile birlikte iletişimin hızla geliştiği çağda iller ve ülkeler arası farklı acil numaraların kullanılması ciddi bir sorun hâline gelmekle birlikte seyahatler esnasında vatandaşların mağduriyetine yol açmaktadır. Hizmetin etkinliğini ve acil yardım kurumları arasında ki koordinasyonu güçlendirmek adına, son yıllarda Tek Acil Numara Sistemi ülkeler tarafından daha çok önemsenmekte, tüm acil yardım kuruluşlarının entegrasyonunun sağlandığı acil çağrı merkezleri oluşturulmaktadır. Tüm acil çağrıları karşılamak, sevk ve koordinasyonu sağlamak üzere büyükşehir belediyesi bulunan illerde yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığı bünyesinde, diğer illerde ise valilikler bünyesinde 112 Acil Çağrı merkezleri kurulması 3152 Sayılı Kanun ile düzenlenmiştir. Bu Kanun'a göre, acil çağrı hizmeti veren kurumların çağrı hizmetini yürütmekle görevli personeli 112 Acil Çağrı Merkezlerinde görevlendirilmektedir. Yeterli personel bulunmaması hâlinde valilikler kadro, yer ve unvanlarına bakmaksızın uzman, sözleşmeli personel ve memurları bu merkezlerde görevlendirebilmektedir. Bu merkezlerin iş ve işlemleri Sağlık Bakanlığının uygun görüşü alınarak İçişleri Bakanlığı tarafından çıkarılacak yönetmelikle düzenlenmektedir. Acil çağrı merkezinde sağlık, itfaiye, jandarma, polis ve valiliklerce gerekli görülen diğer birimlerin aynı mekânda olduğu ve koordinasyon imkânı sağlayan co-location (sunucu barındırma) modeli tercih edilmiş ve çalışmalar buna göre yapılandırılmıştır. Bu modelde çağrının alınması, olayların takip ve koordinasyonu aynı salon içerisinde bulunan görevliler tarafından yerine getirilmektedir. Acil çağrı yapılmasını gerektirecek durumlarda kişilerin birden çok numara yerine tek bir numarayı bilmeleri ve acil çağrı alındıktan sonra ihtiyaç duyulacak tüm ekiplerin en kısa sürede olay mahalline ulaşmaları 112 Acil Çağrı Merkezi sisteminin iki temel amacını oluşturmaktadır. 112 Acil Çağrı Merkezleri kullanım alanına uygun şekilde genel hatlarıyla Vali makam odası, idari büroları, çağrı merkezi, çağrı merkezi içindeki ilgili kurum/kuruluş temsilci odaları, kriz merkezi, toplantı salonu, ilgili kurum/kuruluşların müdür odaları, yemekhanesi, dinlenme odaları, arşiv odası, bay-bayan soyunma odaları, sistem odaları ve enerji odasından oluşmaktadır. Acil Çağrı Merkezlerinin teknolojik altyapısı İçişleri Bakanlığı ile Aselsan AŞ anlaşması kapsamında tasarlanmış olup 7/24 kesintisiz çalışa-

bilen, oluşabilecek problemlere karşı öngörülerek hazırlanmış, yedekli bir sistemdir.

ACIL ÇAĞRI MERKEZLERİNİN ELEKTRİK-ELEKTRONİK SİSTEMLERİ

Acil çağrı merkezlerinin elektrik-elektronik sistemleri içerisinde yer alan unsurlar jeneratör, kesintisiz güç kaynağı (UPS), enerji panoları, programlanabilen lojik kontrolör (PLC) panosu, kartlı geçiş sistemi, yangın algılama ve alarm sistemi, gazlı söndürme sistemi, klima ve havalandırma sistemi ve güvenlik kamera sistemidir.

Jeneratör

Mekanik enerjiyi elektrik enerjisine dönüştüren makinelere jeneratör denilmektedir. Elektrik kesintilerinde 112 Acil Çağrı Merkezlerinin bina ve sistemlerinin enerji ihtiyacını karşılamak için kullanılmaktadır. Min 250 kVA gücünde olup yaklaşık olarak 48 saat kesintisiz enerji ihtiyacını karşılayacak kapasiteye sahiptir.



Resim 2.1

Kesintisiz Güç Kaynağı (UPS)

Kesintisiz güç kaynakları, elektrik enerjisi ile beslenen sistemleri hem şebekede meydana gelen veya gelebilecek çöküntüler, yükselmeler, ani değişimler, harmonikler gibi gerilim dalgalanmalarına karşı koruyan hem de enerji kesintisi sırasında

enerji üreterek sistemin devamlılığını sağlayan elektronik cihazlara denir. Diğer bir ifadeyle elektriksel sistemleri besleyerek, şebekedeki anormal durumları düzelterek sisteme temiz ve kaliteli enerji aktarımı yapan cihazlardır. 112 Acil Çağrı Merkezlerinde sistemlerin ve bilgisayarların elektrik kesintilerinden etkilenmeden çalışmalarını sağlamak amacıyla, en az 2 adet 100 kVA'lık kesintisiz güç kaynakları kullanılmaktadır. UPS'ler sistemi yaklaşık 4 saat boyunca besleme kapasitesine sahiptir.



Resim 2.2

Enerji Panoları

Şebekeden, jeneratörden ve UPS'lerden gelen enerji hatlarının dağıtımını sağlayan şalter, sigorta ve kontaktörlerden oluşan panolardır. 112 Acil Çağrı Merkezlerinde 3 faz 380 Volt olarak gelen enerjiyi 220 Volt olarak sistemlere dağıtmaktadır.



Resim 2.3

Programlanabilen Lojik Kontrolör (PLC) Panosu

Programlanabilen Lojik Kontrolör (PLC) içeren panolara genel olarak otomasyon kontrol panoları denir. Otomasyon panosunun beynidir. Girişlerindeki değerleri okur, bu değerlere göre içerisindeki kodlar çalışır ve çıkışlara değer gönderir. Enerji panolarındaki şalter-sigorta-kontaktörlerin konumunu ve enerji hatlarındaki gerilim- akım- güç değerlerini ayrıca sistemlerin anlık durumlarını ve alarm bilgilerini yazılma aktararak bilgisayar üzerinde görüntülenmesini sağlamaktadır.



Resim 2.4

Kartlı Geçiş Sistemi

Erişim kontrol sistemi, access kontrol sistemi, geçiş kontrol sistemi olarak da adlandırılan kartlı geçiş sistemlerine iş yerlerinde insanların giriş ve çıkışlarının kontrol altına alınması için ihtiyaç duyulmuştur. İş yerlerinde kontrol edilmesi ve yetkilendirilmesi istenen bir bölümden geçmesine izin verdiğiniz özel ya da görevli kişilerin dışında diğer kişilerin geçiş yapmasını engelleyebilen sistemlerdir. Kartlı geçiş sistemleri aracılığıyla yapılan tüm giriş-çıkış hareketleri bilgisayar ortamına kaydedilir ve detaylı denetleme/raporlama sağlanır. İstenildiği anda kimlerin ne zaman hangi kapıdan giriş-çıkış yaptığını rapor hâlinde çıktısı alınabilmektedir. 112 Acil Çağrı Merkezlerinde bina girişi, turnikeler, sistem odaları, çağrı odaları ve diğer kullanımda olan odaların girişlerini kullanıcılara verilen yetkilere göre kartlı geçişle sağlayan ve gerektiğinde geçmişe dönük kullanım raporlarını detaylı bir şekilde veren sistemler kullanılmaktadır.



Resim 2.5

Yangın Algılama ve Alarm Sistemi

Yangın algılama ve alarm sistemleri her türlü yapı, bina, tesis ve iş yerlerinde çıkabilecek yangınları daha başlangıç aşamasında tespit etmek, binada yaşayanları bu durumdan haberdar etmek, gerekli birimlere haber vermek amacıyla kurulan hem can hem de mal korumaya yönelik sistemlerdir.

112 Acil Çağrı Merkezleri binası içinde herhangi bir noktada oluşabilecek yangının yerini sesli-ışıklı uyarıyla birlikte bildiren ve böylece en kısa sürede müdahale edilmesini sağlayan sistemler yer almaktadır.



Resim 2.6

Gazlı Söndürme Sistemi

Sistem ve enerji odalarında oluşabilecek yangının, yangın algılama sisteminden gelen bilgiler doğrultusunda otomatik olarak ilgili odaya ait gazlı yangın tüpünün boşaltılması ile yangının büyümeden ve teknolojik alt yapıya zarar vermeden söndürülmesini sağlayan sistemlere denilmektedir.



Resim 2.7

Klima ve Havalandırma Sistemi

Sistem ve enerji odalarının 7/24 soğutulması, nem değerinin ayarlanması, diğer odaların ise isteğe bağlı olarak soğutma, ısıtma ve havalandırma işlemlerini gerçekleştiren sistemlerdir. Sistem odalarında barındırılan sunucu ve diğer ekipmanların sağlıklı bir şekilde çalışabilmeleri için ortamın sıcaklığı, hava temizliği, nemi ve hava hareketleri istenilen seviyelerde tutulmalıdır. Sistem odaları tasarlanırken, iklimlendirme sistemleri için seçilecek soğutma kapasitesi sistem odasındaki cihazların güç tüketimleri hesaplanarak belirlenir. Önerilen sistem odası sıcaklık ve nem alt-üst değerleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 2.1 Önerilen Sistem Odası Sıcaklık ve Nem Değerleri

Sıcaklık alt sınırı	18 °C
Sıcaklık üst sınırı	27 °C
Nem alt sınırı	% 40
Nem üst sınırı	% 60

Kaynak: American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers, <https://www.ashrae.org>



Resim 2.8

Güvenlik Kamera Sistemi

112 Acil Çağrı Merkezi binasının çevresi, bina içi sistem odaları ve çağrı merkezinin 7/24 gece görüşlü yüksek çözünürlüklü IP kameralar ile izlenmesi ve kayıt cihazlarına görüntülerin kaydedilmesini sağlayan sistemdir.



Resim 2.9

Öğrenme Çıktısı



1 Acil çağrı merkezlerinin fiziki ve teknolojik altyapısının ne anlama geldiği açıklayabilme

Araştır 1

Acil çağrı merkezlerinin elektrik-elektronik sistemleri içerisinde yer alan unsurlar nelerdir?

İlişkilendir

Acil çağrı merkezlerinin elektrik-elektronik altyapı sistemleri nasıl olmalıdır, yorumlayın.

Anlat/Paylaş

Acil çağrı merkezlerinin teknolojik altyapısını düşünün.

ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNDE HABERLEŞME ARAÇLARI VE HABERLEŞMENİN AŞAMALARI

İnsanların çeşitli araçlar kullanarak birbirleriyle kurdukları iletişime haberleşme denilmektedir. İletişim terimi bilgiyi elektriksel yollarla göndermeye, almaya, işlemeye karşılık gelmektedir. Günümüzde telefon, radyo, televizyon gibi elektriksel iletişimin çeşitleri, günlük yaşantımızın vazgeçilmez birer parçası olmuşlardır. Bunların dışında radar, telemetre dizgeleri, bilgisayarlar arası bilgi aktarımı, askerî amaçlar için kullanılan telsiz sistemleri de haberleşme araçları içerisinde yer almaktadır. 112 Acil Çağrı Merkezlerinde yaygın olarak kullanılan temel haberleşme araçları; bilgisayar, faks, IP telefon santrali, analog telefon santrali, telsiz, mobil terminal ve ajans terminaldir.

Bilgisayar

Önceden belleğine yüklenmiş bir yazılıma göre komuta edilerek, çok sayıda ve karmaşık mantıksal ve aritmetiksel işlemlerden oluşan bir işi çok kısa sürede yapıp sonuçlandırabilen aygıttır. Diğer bir ifadeyle aritmetiksel mantıksal işlemler yapabilen, bilgi depolayan, hatasız ve hızlı işlem yapabilen bir makinelerdir.

Faks

Gönderici ve alıcı iki cihazdan meydana gelen faks sistemi, kâğıt üzerindeki herhangi bir yazı veya şekil görüntüsünün bir yerden başka bir yere aktarılmasına yaramaktadır. Gönderici cihazda elektrik sinyallerine çevrilen görüntü telefon veya radyo hattıyla alıcı cihaza iletilmektedir. Elektrik sinyalleri alıcıda tekrar görüntüye çevrilerek kâğıt üzerine

aktarılmaktadır. Kısaca, yazı ve resimleri, telefon yolu aracılığıyla anında tıpkıbasım olarak gönderip alabilen elektronik aygıtlardır.

IP Telefon Santrali

Ses, görüntü vb. iletişim gereksinimlerini network (ağ) üzerinden IP protokolü ile ileten, yazılım tabanlı telekomünikasyon sistemidir. IP telefon santralinin avantajlarını şöyle sıralayabiliriz:

- Yazılım tabanlı olduğundan bilgisayar, internet ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere kolaylıkla entegre edilebilecek yapıdadır.
- Çok katılımcılı telefon görüşmesi (telekonferans) yapılabilir.
- Analog telefon santrallerine göre daha verimli bant genişliği kapasitesi sağlamaktadır.
- Network üzerinden çalışması nedeniyle aynı anda internet ve IP telefonlar kullanılabilir.
- Günümüzde kullanılan analog santrallara göre çok düşük bir maliyete sahiptir.
- Çok şubeli işletmeler arasında ücretsiz iletişim imkânı sunmaktadır.
- Video IP telefonlar aracılığıyla görüntülü görüşme olanağı bulunmaktadır.
- Bakımı basit olup kapasite artırımı, yönetimi ve entegrasyonu kolay olmaktadır.
- Mobil cihaz aracılığıyla IP santrale bağlanıp arama gerçekleştirebilme imkânı sağlamaktadır.

Analog Telefon Santrali

İletişimi merkeze bağlı kablolar aracılığıyla sağlayan modüler bir sistemdir. Analog santrale bağlı

kullanıcılar, dahili ve harici hatlara bağlanabilecekleri gibi bu işlemlerin istenildiği takdirde kısıtlanabilme imkânı da bulunabilmektedir. Gelişen teknolojiyle birlikte analog santraller de programlanabilir bir yapıda olan analog telefon santrallerinin genel özelliklerini şöyle sıralayabiliriz:

- Otomatik dış hat bekletme
- Otomatik sistem kontrolü
- Çağrı kısıtlama
- Doğrudan aboneye erişim
- Harici çağrı yönlendirme
- En ucuz tarife yönlendirme (LCR)
- Dış hat erişim grupları
- Otomatik dış hat açma
- Gece servisi
- Paralel operatörler
- Sistem parametrelerini raporlama
- Elektrik kesintisinde dış hat-iç hat bağlama
- Uzaktan programlama
- Dahili abone grupları
- Seri çağrı transferi
- Sistem yetkilisi
- Zaman ve tarife tabloları
- MF/DP arama
- Faks yönlendirme

Telsiz

Aralarında herhangi bir fiziki bağlantı olmaksızın elektromanyetik dalgalar yoluyla açık, kodlu veya kriptolu ses, veri ve resimleri almaya ve vermeye veya yalnızca vermeye veya almaya yarayan sistemlerdir. Telsiz haberleşmesine ilişkin genel esaslar şöyle sıralayabiliriz:

- Her türlü telsiz sisteminin kurulmasına ve işletilmesine müsaade edilmesi ile kontrolü Devletin yetki ve sorumluluğu altındadır.
- Telsiz sistemlerinin kurulması, kullanılması, nakli, değiştirilmesi, yenilenmesi ve hizmet dışı bırakılması işlemleri; başvuru üzerine yapılan inceleme ve tespitlere göre yürütülür.
- Her türlü telsiz yayınının birbirlerini taciz etmemesini ve frekans bantlarının en verimli şekilde kullanılmasını sağlamak ama-

cıyla bölgesel, ülke çapında ve uluslararası frekans planlaması yapılır ve uygulanır.

- Telsiz sistemlerinin, ülke ekonomisinin ve sosyal gelişmesinin yararına, atıl kapasiteye yol açmayacak ve Millî haberleşme şebekesini tamamlayacak şekilde tesisi esastır.
- İmal ve ithal edilen telsiz sistem ve cihazlarının çağdaş teknoloji gerekleri göz önünde tutularak yapılacak düzenlemelerle tespit edilen standartlara uygunluğu sağlanır.
- Olağanüstü hâller ile ülkenin güvenliğini ilgilendiren durumlarda, sıkıyönetim, seferberlik ve savaş hâlinde tüm telsiz cihazları ve sistemleri alınacak tertip ve tedbirlerle kamu yararına ve Millî Savunma amaçları doğrultusunda kullanılır.
- Müsaade edilen veya edilmeyen frekanslarda yapılacak usulsüz yayınların ve enterferansların izlenmesi ve önlenmesi amacıyla gerekli kontrol tertip ve tedbirleri alınır.
- Merkez dışı yerlerdeki başvurular ve tebliğler, Posta Telgraf ve Telefon İşletmesi Genel Müdürlüğü aracılığıyla yapılır.

Mobil Terminal

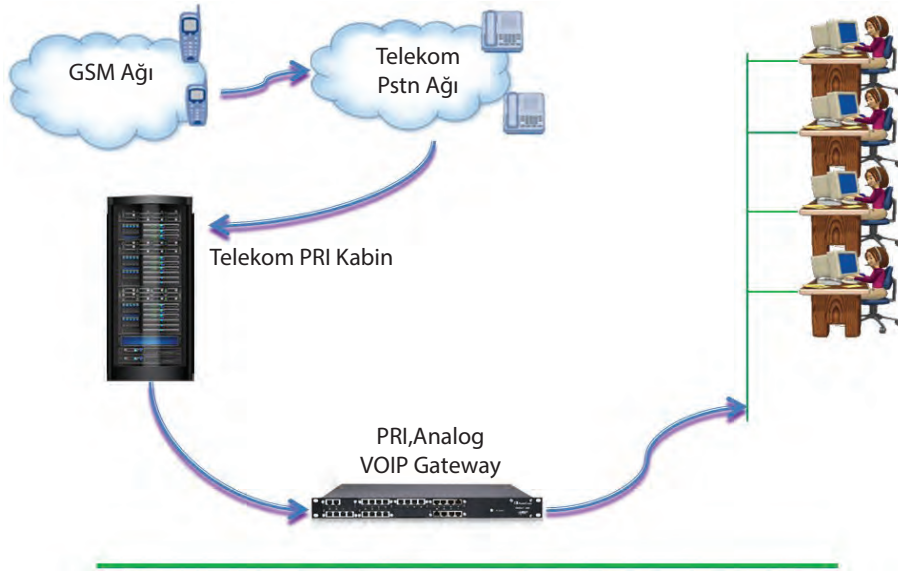
Her kurumun kullanımına göre tasarlanmış çağrı yazılımı ve ajans yazılımında yapılabilecek her türlü işleme imkân sağlayan ancak kurum taleplerine göre sınırlaması getirilmiş mobil yazılımlardır. Saha ekiplerinde bulunan tablet cihazlarına yüklü olarak bulunur. Bu terminaller sahada görev esnasında kullanılmak üzere online bilgi girişi için tasarlanmıştır.

Ajans Terminal

Kurumlar üzerinde bulunan ve komuta haricinde sisteme kısmen dahil olarak gerekli tüm işlemleri gerçekleştirebilecek kişilerdir. Kurumu ile alakalı vakaları görüntüleyebilir ve üzerlerinde değişiklik yapabilir.

Acil Çağrı Hizmetlerinde Haberleşmenin Aşamaları

112 Acil Çağrı Merkezinde haberleşme dört aşamadan oluşmaktadır. Gelen acil çağrı fiber kablolar aracılığıyla Telekom kabinine girmektedir. Telekom kabininden PRI Gateway cihazına gelen çağrı buradan switchler aracılığıyla çağrı alıcı personelin bulunduğu konsoldaki yazılıma gelmektedir.



Resim 2.10

Öğrenme Çıktısı



2 Acil çağrı hizmetlerinde kullanılan haberleşme araçlarını ve buna ilişkin aşamaları tanımlayabilme

Araştır 2

Acil çağrı hizmetlerinde kullanılan haberleşme araçlarını açıklayınız?

İlişkilendir

Acil çağrı hizmetlerinde kullanılan haberleşme araçlarınının sahip olması gereken özellikler nelerdir, yorumlayınız.

Anlat/Paylaş

Acil çağrı hizmetlerinde kullanılan haberleşme araçlarını ve aşamalarını düşünün.

ACIL ÇAĞRI HİZMETLERİNDE KULLANILAN TELSİZ SİSTEMLERİ VE ARAÇLARI

Telsiz haberleşmesi, elektromanyetik dalgalar yardımıyla ses, resim, ve benzeri bilgilerin bir noktadan diğerine gönderilmesi işlemine verilen genel tanımdır. Günümüzde haberleşme teknolojilerinin gelişmesi ile analog modülasyonlu haberleşme sistemleri yerine daha modern olan sayısal haberleşme sistemleri kullanılmaktadır. Acil Çağrı Merkezlerinde kullanılan telsiz sistemlerini altı başlıkta sınıflandırabiliriz. Bunlar JEMUS Sistemi, Analog Telsiz Sistemi, Sayısal Telsiz Sistemi, Project Sistem, TETRA Sistemi ve SAHMUS Sistemidir.

Jandarma Entegre Muhabere ve Bilgi Sistemi (JEMUS)

JEMUS projesi kapsamında Telsiz Sistemi kurulumları 2005 yılında başlamıştır. Bilginin en küçük Jandarma birimine kadar kesintisiz, eş zamanlı, doğru ve emniyetli şekilde ulaştırılmasını sağlamak amacıyla, Jandarma Entegre Muhabere ve Bilgi Sistemi (JEMUS) geliştirilmiştir. Kriptolu telsiz muhaberesinin yanı sıra araç takip sistemi, plaka tanıma sistemi, T.C. kimlik numarası ile şahıs sorgulama ve plaka numarası ile araç sorgulama uygulamalarına sahip olan sistemin oluşturulmasındaki amaç, Jandarmaya anında müdahale imkânı sağlamaktır. Yurt genelinde kurulumu tamamlanan telli sistem saye-

sinde; kaliteli ses haberleşmesi, elektronik posta alışı, dosya paylaşımı, intranet erişimi, emniyetli ve süratli veri aktarımı, suç ve suçlu sorgulama ve sistemlerin merkezden yönetimi gibi imkânlar elde edilmiştir.

JEMUS sistemi üç alanda kullanılmaktadır. Bunları şöyle sıralayabiliriz:

- Asayiş hizmetleri
- Doğal afetler ve toplumsal olaylara müdahale
- Askerî operasyonlar

JEMUS sisteminin özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- Bilgiye istenilen yer, zaman ve formatta, kesintisiz, güvenilir ve emniyetli bir şekilde ulaşılmaktadır.
- Jandarma karakollarından çıkarılan yaya ve motorlu devriyelerin birbirleriyle ve karakol, İlçe Jandarma ve İl Jandarma Komutanlığı ile ses ve veri haberleşmesine imkân sağlanmaktadır.
- Bütün görüşmeler milli kriptolu olarak yapılabilmektedir.
- Devriyeler el telsizi üzerinden araç ve şahıs sorgulaması yapabilmektedir.
- Motorlu devriye müdahale araçlarına araç telsizi, GPS, taşınabilir bilgisayar, fotoğraf makinesi ve yazıcıdan oluşan motorlu devriye teçhizatı montajı yapılarak, kroki ve resim transferi ile kimlik, silah, araç ve ehliyet sorgulama imkân ve kabiliyeti kazandırılmıştır.
- Araç plakalarının otomatik tanınması, çalıntı kayıp araç veri tabanından anlık sorgulanarak, çalıntı araçların bulunması ve çalıntı bilgisi olan araçlar için en yakın Jandarma karakoluna sesli ve görsel ikaz gönderilmesi maksadıyla otoyol gişeleri veya önemli yol kavşakları gibi noktalara Plaka Tanıma Sistemi (PTS) tesis edilmektedir.
- İller birbirleri ile yedeklenerek herhangi bir doğal afet durumunda sistemlerin kesintisiz çalışması sağlanmış, sistemin beka kabiliyeti artırılmıştır.

Analog Telsiz Sistemi

Analog teknikler, ses işaretinin eşit süreli çerçevelere bölünmesi ve her çerçevenin zaman ve/veya frekans ekseninde dilimlere ayrılarak bu dilimlerin

bir kript algoritmasıyla karıştırılması prensibine dayanmaktadır. Karıştırılmış hâlde iletilen dilimler almaç biriminde yerlerine oturtularak orijinal ses işareti çerçevesi elde edilir. Ne yazık ki bu yöntemlerde çerçeve uzunluğu yeterince uzun tutulmadığı için, kelimelerin kendini ele vermesi ya da iyi eğitilmiş bir kulakla çözülebilmesi mümkün olmaktadır. Aynı zamanda senkronizasyon için analog işaretlerin arasına sıkıştırılan sayısal işaretler kısa tutulmaları gerektiğinden düşük Radyo Frekans seviyelerinde kesilmeler ve hatalı çözümlemelerle karşılaşmaktadır.

Sayısal Telsiz Sistem

Sayısal telsiz sistemlerinde sesin kriptolaması için ses kodlama teknikleri kullanılmaktadır. İlk geliştirilen kodlama teknikleri 1 saniyelik ses işaretini 12000-16000 bit ile kodlayabilmekteydi. Bu şekilde kodlanan ses işaretinin kanal hatalarına karşı koruma yapılarak 25 kHz genişliğindeki telsiz kanallarından aktarılması mümkün olmamaktadır. Bu yüzden bu teknikler analog tekniklere göre daha güvenilir olsalar da düşük Radyo Frekans seviyelerinde almaçta parazitli ses duyulmasına yol açmaktadırlar. Son yıllarda ortaya çıkan gelişmiş ses kodlama teknikleri ile 1 saniyelik ses 4800 bit ile kodlanarak oldukça iyi kalitede sayısal ses iletimi sağlanabilmektedir. Bu yeni tekniklerin kullanımı ile düşük Radyo Frekans seviyelerinde dahi güvenilir ve net sayısal ses iletimi mümkün hâle gelmiştir.

Project Sistem

Project 25 (P25) veya APCO-25 Kuzey Amerika'da federal/eyalet kamu güvenliği kurumlarının sayısal radyo haberleşmesine olanak sağlayan standartlar ailesini ifade eder. P25 mevcut konvansiyonel analog telsiz frekanslarında işletilmektedir.

TETRA Sistemi

TETRA (Karasal Trunk Radyo), standartları üzerinde çalışmalar 1990 yılında Avrupa Komisyonu ve ETSI (Avrupa Telekomünikasyon Standardizasyon Enstitüsü) üye ülkelerin desteği ile geliştirilmiş sayısal telsiz standardıdır. TETRA sisteminin çekirdeğini, cep telefonu sistemi (GSM standardı) ve TRUNK radyo sistemleri oluşturmaktadır. TETRA günümüzde ETSI tarafından çerçevesi çizilmiş sayısal telsiz standardı olup Avrupa ülkele-

rinde de kullanılmakta olan bir standart olmuştur. TETRA ayrıca uluslararası dolaşım (Roaming) kullanımına olanak sağlayarak ulusal veya uluslararası çapta haberleşmeye imkân vermektedir.

TETRA sistemi genel olarak üç ana çalışma sistemlerinde kullanılabilir. Bunlar;

- Ses ve veri işletimi
- Doğrudan işletim
- Paket verisi iyileştirilmiş işletim olmasıdır.

TETRA telsiz sistemlerinin özellikleri dört başlık altında sıralayabiliriz:

- TETRA telsiz sistemleri mevcut altyapı üzerinden birçok kullanıcıya aynı zamanda ses ve veri iletimi sağlamaktadır.
- TETRA gibi sayısal sistemler analog sistem kullanıcılarına nazaran birçok gelişmiş özellikler sunar.
- TETRA sayısal sistemlerinde ise dar bir frekans bandında aynı anda yüzlerce kişi haberleşme yapabilmesinden dolayı daha fazla kullanıcıya destek verilir.
- TETRA sisteminde kurum ve kuruluşların en büyük ihtiyaçlarından biri olan gizlilik ilkesi gereğince gereksinim duyulan kriptolama işlemi gibi analog sistemlere göre daha çok gelişmiştir.

VHF Geniş Alan Sayısal Emniyetli Muhabere Sistemi (SAHMUS)

Sahil Güvenlik Komutanlığı için ASELSAN tarafından üretilen VHF Geniş Alan Sayısal Emniyetli Muhabere Sistemi'dir. Terör, kriz ve afet durumlarında muhaberenin kesintisiz devamının sağlanması ile birlikte veri tabanlarından, suçlu sorgulama, kayıp eşya ve kimlik sorgulama, gemicilik belgeleri ve silah ruhsat sorgulaması gibi uygulamalar gerçekleştirilebilecek. Sistem, gelişmiş yapısı ile botlardan komuta merkezlerine çok daha hızlı ve güvenilir şekilde bilgi aktaracaktır. Sahil Güvenlik SAHMUS projesi ile Sahil Güvenlik Karargâhları ile sahada görev yapan botlar arasında emniyetli

muhabere imkânına ek olarak sayısal veri aktarımı ve araç takip imkânları kazanılmıştır. SAHMUS sisteminin özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- Bas-Konuş,
- Kısa Çağrı Kurma Süresi,
- Grup Çağrı, Sistem Dışı Direk Çağrı Yapabilme,
- Acil Durum Ses Servisleri
- Telsiz Üzerinden Kısa Mesaj Atabilme,
- Acil Durum Butonu,
- Kriptolu Ses ve Veri Haberleşmesi.

Acil Çağrı Hizmetlerinde Kullanılan Telsiz Araçları

Telsiz haberleşmesi, elektromanyetik dalgalar yardımıyla ses, resim ve benzeri bilgilerin bir noktadan diğerine gönderilmesi işlemine verilen genel tanımdır. Telsiz cihazlarını ve telsiz haberleşme sistemlerini iki farklı şekilde gruplara ayırmak mümkündür.

Telsiz kullanım alanlarına göre

- Kara
- Hava
- Deniz

Çalışma frekanslarına göre

- HF
- VHF
- UHF

Telsiz cihazları, telsizin kendisi, besleme ünitesi, anten, anten kablosu ve mikrofon gibi bazı parçalardan oluşur. Telsiz cihazının çalışması için gerekli elektrik enerjisini sağlayan besleme üniteleri, el cihazlarında doldurulabilir Ni-Cd pillerden oluşan batarya bloğudur. Telsizlerinin anteni, cihazın üzerine takılan, bükülebilir, lastik kaplı helis antendir. Mikrofonları ise cihazın üstünde yer alır. Araç cihazlarında beslemeyi, aracın elektrik tesisatı, aküsü sağlar. Anten aracın dışına takılan ve koaksiyel bir anten kablosuyla cihaza bağlanır. Bu cihazlarda spiral kablolu bir el mikrofonu bulunur.

Öğrenme Çıktısı



3 Acil çağrı hizmetlerinde kullanılan telsiz sistemlerini ve kullanılan araçları açıklayabilme

Araştır 3

Acil çağrı hizmetlerinde kullanılan telsiz sistemleri nelerdir?

İlişkilendir

Acil çağrı hizmetlerinde iletişimi sağlamak için kullanılan araçları ve bu sürecin nasıl işlediğini yorumlayın.

Anlat/Paylaş

Acil çağrı hizmetlerindeki telsiz sistemlerini ve araçları düşünün.

ACIL YÖNETİM SİSTEMİNİN İŞLEYİŞİ

Acil yönetim sistemleri tek bir ekran üzerinden tüm acil durum birimlerinin ilgili çağrılarının karşılanabilmesi ve gerekli kurumların vakalar ile ilgili bilgilendirilebilmesi için oluşturulmuş bir sistemdir. Sistemin temelinde çağrı alıcılar, çağrı yönlendiriciler ve uzmanlar bulunmaktadır.

Çağrı Alıcılar

Acil Çağrı Merkezlerinde çağrı alıcı, çağrı merkezinde çağrıyı ilk karşılayan birimdir. Merkezde görev alacak çağrı alıcı personel, görev öncesi mutlaka “Temel Acil Çağrı Karşılama Eğitimi” almaktadır. Ayrıca çağrı alıcıların mesleki bilgi ve beceri düzeylerinin geliştirilmesine yönelik işe başlama ve iş değişikliklerinde, bireysel veya genel ihtiyaç belirlenmesi durumunda, süreç değişikliklerinde, görev alanı ve kapsamı değiştiğinde eğitim almaları sağlanmaktadır. Çağrı alıcılara uzman kişiler tarafından mesleki rehberlik ve bireysel yönlendirme yapılır ve kişisel gelişimlerine destek verilmektedir. Merkeze gelen her türlü çağrı, çağrı alıcılar tarafından cevaplanır, acil bir durum veya olayla ilgili olan veya acil birimleri ilgilendiren tüm çağrılarda, gerekli ilk çağrı bilgisi alınır ve vaka kaydı oluşturulan kayıt için, vaka bilgi girişi modülünde konum sorgusu yapılmaktadır. Varsa bilinen nokta (POI) alınır vaka kaydına bu bilgi işlenmektedir. Adresin tespit edilememesi hâlinde ise adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve çağrı yönlendiricilere çağrı aktarılmaktadır. Çağrılarının cevaplanmasında ilgili yönetmelik ve kurum çalışma talimatlarına uygun hareket edilmektedir. Çağrı alıcıların acil aramayı ilgili kurumun çağrı yön-

lendiricisine aktarmasıyla sorumluluğu bitmektedir. Çağrı karşılama hizmeti sunulurken uygun iletişim yöntemleri kullanılır. Arayanlara karşı gereken saygı, nezaket ve anlayış gösterilecek, yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yapılmaktadır.

Çağrı Yönlendiriciler

Çağrı alıcıların sistem üzerinden göndermiş olduğu acil yardım taleplerini diğer birimlerle koordinasyon içerisinde kendi kurumunun imkânlarını kullanarak sevk ve koordine eden ve çağrı merkezinde kurumunu temsil için görevlendirilen uzman personeldir. Diğer bir ifadeyle çağrı yönlendiriciler kurumun kendi personeldir ve kurum ile ilgili olan özel işlemler gerçekleştirebilmektedir.

Uzmanlar

Kurumlar üzerinde bulunan ve yönetici konumunda çalışan bütün sistemi izleyebilen ve bütün vakalara müdahale edebilen kişilerdir.

E-Call Çağrı Alıcıları

E-call cihazları üzerinden gelecek olan çağrıları karşılamakla yükümlü olan kişilerdir. E-call çağrısı kaza anında araç içindeki cihaz tarafından otomatik olarak ya da araç içindeki vatandaş tarafından elle başlatılmaktadır. En yakın çağrı merkezine ses çağrısı yapılmaktadır ve eş zamanlı olarak veri mesajı (MSD) çağrı merkezine gönderilmektedir.

MSD içeriğinde yer alan bilgiler şunlardır:

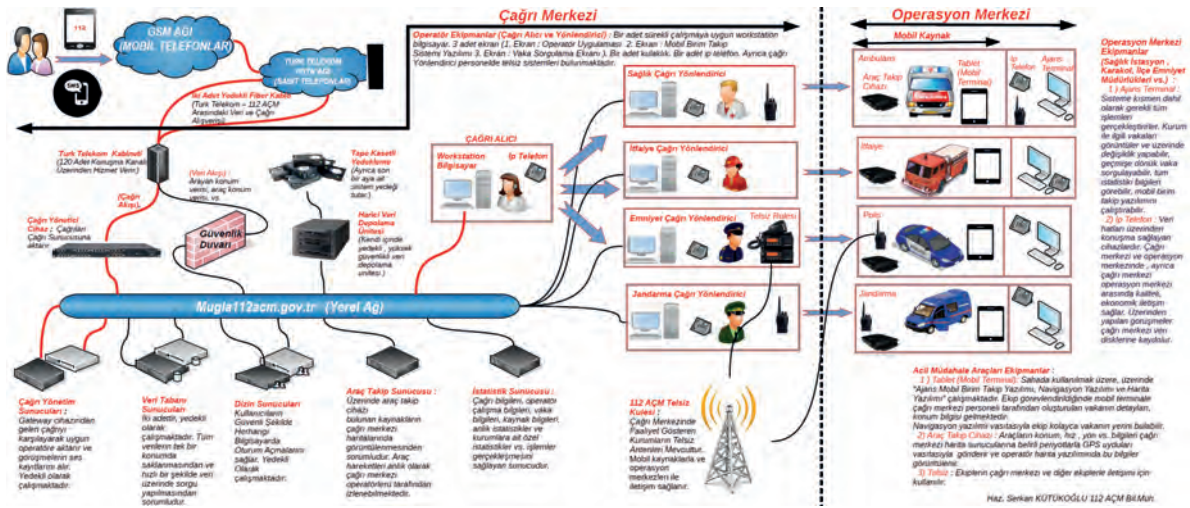
- Kaza yeri konum bilgisi (GNSS) ve sürüş yönü,
- Araç bilgileri,

- Kaza ile ilgili bilgiler,
- Çağrıya ait zaman bilgileri.

Kaynak: ASELSAN, Kamu Güvenliği İçin Acil Çağrı Merkezi Çözümü, http://www.aselsan.com.tr/tr-tr/basin-odasi/Brosurler/Kamu-Guvenligi-Haberlesme-Sistemleri/KAMU_GUVENLIGI_ICIN_ACIL_CAGRI_TR.pdf

Acil Çağrı Merkezinin İşleyiş Şeması

Acil Çağrı Merkezinin işleyişini incelediğinde çağrı alıcılar tarafından kabul edilen çağrılar sağlık birimi, itfaiye birimi, emniyet birimi ve jandarma birimi çağrı yönlendiricilerine aktarılmaktadır. Kurumun kendi personeli olan çağrı yönlendiriciler, kendi operasyon merkezlerine bildirimde bulunmaktadır.



Resim 2.11

Öğrenme Çıktısı

4 Acil yönetim sisteminin işleyişini ve süreci tanımlayabilme

Araştır 4

Acil yönetim sisteminin işleyiş süreci hangi aşamalardan oluşur?

İlişkilendir

Acil yönetim sisteminin nasıl işlediğini yorumlayın.

Anlat/Paylaş

Acil yönetim sistemi ve bu sürecin işleyişini düşünün.

ACIL ÇAĞRI MERKEZLERİ VAKA MODELLEMELERİ

Acil çağrılar konunun içeriğine göre sağlık, itfaiye, jandarma, Emniyet, Sahil Güvenlik, Orman AFAD, Millî Parklar ekiplerine iletilmektedir. Örneğin trafik kazası ile ilgili bir çağrının operasyonu için öncelikle Sağlık birimleri devamında Jandarma, Emniyet ekipleri yönlendirilmektedir. Trafik sıkışma ve kurtarma vakasında ise Sağlık, İtfaiye, Jandarma veya Emniyet ile AFAD ekipleri yönlendirilmektedir. Aşağıdaki tabloda farklı vakalara ilgili hangi ekiplerin operasyon için yönlendirileceği gösterilmektedir.

Tablo 2.2 Acil Çağrı Merkezlerine İlişkin Vaka Modellemeleri

KONU	SAĞLIK	İTFAİYE	JANDARMA	EMNİYET	SAHİL GÜVENLİK	ORMAN	AFAD	MİLLİ PARK
Trafik Kazası	>		√	√				
Trafik Sıkışma-Kurtarma	>	√	√	√			√	
Trafik Maddi Hasarlı			>	>				
İş Kazası	>		√	√				
İş Kazası Sıkışma Kurtarma	>	√	√	√			√	
Kavga, Darp			>	>				
Kavga-Darp Yaralamalı	>		√	√				
İntihar	>		√	√				
İntihar Kurtarma	√	>		√			>	
Araç Yangını	√	>	√	√				
Tekne Yangını (Açık denizde ise)					>			
Tekne Yangını (Limanda ise)	√	>	√	√				
Ev Yangını	√	>	√	√				
Orman Yangını	√		√	√		>		
Duman (Yerleşim Yeri)		>						
Duman (Ormanlık Alan)						>		
Mangal Şikâyetleri						>		
Sazlık Alan-Otluk Alan-Arazi Yangını-Ziraat Yangını (Yerleşim Yeri)		>						
Sazlık Alan-Otluk Alan-Arazi Yangını-Ziraat Yangını (Ormanlık Alan)						>		
Kaçak Kesim						>		
Kaçak Kara Avcılığı								>

Kaçak Deniz Avcılığı					>			
Mülteci (Karada)			>	>				
Mülteci (Denizde)					>			
Mahsur Kalma (Denizde Mahsur Kalma, Kayıp)					>			
Mahsur Kalma (Dağda, Gölde vb. Mahsur Kalma, Kayıp)	✓		✓	✓			>	
Asansörde Kalma		>						
Asansörde Kalma (Medikal durum varsa)	✓	>						
Kilitli Kalma (Evde vb. yerlerde + Medikal durum varsa)	✓	>	✓	✓				
Boğulma (Denizden Kurtarılmış-Denizden Çıkarılmamış)	>				✓			
	✓				>			
Boğulma (Çay, Göl, Baraj)	✓		✓	✓			>	
Psikolojik Rahatsızlıklar	✓		✓	✓				
Gaz Kaçağı-Gaz Kokusu		>					✓	
Doğalgaz (Danışma-Koordinasyon)							>	
Doğalgaz Zehirlenme	>		✓	✓			✓	
Doğalgaz Patlaması	✓	✓	✓	✓			>	
Milli ve Tabiat Parkı ve Benzeri Olaylar								>
Düşme, Bayılma, Ex, Hamile, Nefes Darlığı, Kalp Krizi, Yatalak Gdb, Yaşlı Gdb, Tansiyon, Yüksek Ateş, Mide Bulantısı, Kusma, Sancı, Bel Ağrısı	>							
İhbar, Şikayet, Şüpheli Kişi, Şüpheli Araç, Silah Sesi, Deniz Kirliliği			>	>	>			

Ses-Gürültü (Gece 24:00'dan sonra)			>	>				
İzinsiz Çadır Kurma			>	>				
Alarm Merkezlerinden Gelen Çağrılar			>	>				
Uçak Kazaları (Karada)			>	>				
Uçak Kazaları (Denizde)					>			
Maden Kazaları	✓	✓	✓	✓			>	
KBRN (Kimyasal, Biyolojik, Radyasyon ve Nükleer Tehlikeli Maddeler)	✓		✓	✓			>	
Deprem, Sel, Heyelan, Doğal Afetler	✓	✓	✓	✓		✓	>	
Toplumsal Olaylarda (Gösteri, Yürüyüş, Saldırı, Terör, vb.)	✓		>	>				

112 Acil Çağrı Merkezine yapılan aramalar çağrı alıcı (çağrıyı ilk alan) personel tarafından “Acil Çağrı Merkezi” ifadesiyle karşılanmaktadır. Devamında çağrının, çağrı merkezinin işletme kurallarına uygun bir çağrı olup olmadığını tespit edilmektedir. Gelen çağrı acil çağrı ise vaka kaydı oluşturulmaktadır. Acil çağrı değil ise vaka kaydı oluşturulmadan çağrı uygun ve hızlı bir şekilde sonlandırılmaktadır. Bilgi ve danışma amaçlı aramalarda, arayan kişi konunun çağrı merkeziyle ilgili bir konu olmadığı hususunda bilgilendirilerek, usulüne uygun şekilde ilgili kuruma vaka kaydı oluşturmadan yönlendirilmektedir. Asılsız ihbar olarak değerlendirilen bir çağrı ise tutanak altına alınarak gerekli bildirimler yapılmaktadır. Çağrının sistemden veya arayandan dolayı yarıda kesilmesi durumunda çağrı alıcı personel tarafından derhal arayan kişiye geri dönüş yapılmaktadır. Vaka kaydı oluşturulan kayıt için vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapılmakta ve adres tespit edilmeye çalışılmaktadır. Adresin tespit edilememesi hâlinde adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olay öğrenilir ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine çağrı aktarılır.

Çağrıyı karşılayan ilgili kurum temsilcisi, gelen çağrının görev alanına girip girmediğini ve acil durum arz eden bir vaka olup olmadığı değerlendirilmektedir. Vaka bilgileri formunda kaydedilmiş olan bilgilerde eksiklik varsa bu eksiklikler tamamlanmaktadır. Birden fazla kurumun birlikte müdahalesini

gerektiren vakalarda çağrıyı ilk alan kurum temsilcisi ilgili diğer kurum temsilcilerinin vakadan haberdar olup olmadığı kontrol etmek durumundadır.

112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü ile birlikte acil durum numaraları tek çatı altında toplanmadan önce birden fazla kurumun müdahalesini gerektiren vakalarda acil durum numaraları tek tek aranıp bilgi verilmesi gerekmektedir. Bu uygulama zaman kaybına ve mağduriyetlerin oluşmasına yol açabilmekteydi. Acil durum numaraların tek çatı altında toplanması ile birlikte sistemin aktif olduğu illerde birden fazla kurum, ihtiyaç dahilinde aynı anda bilgilendirilmekte, olaylara müdahale edebilmektedir. İlgili kurumların sahip olduğu hava ve diğer müdahale ve kurtarma araçlarının gerektiği değerlendirilen vakalarda; görev ve sorumluluk alanları ve sahip oldukları kabiliyetleri göz önünde bulundurarak, uygun vasıfta hava aracı bulunan kurumların çağrı yönlendiricileri ile koordinasyon kurulmaktadır. Hava aracını görevlendirmeye yetkili makam, çağrı merkezi müdürü aracılığı ile ilgili vali yardımcısına durum bildirmektedir. Acil çağrının (vakanın) mahiyetine uygun olay yerine en yakın yeterli sayıda ekip vakaya yönlendirilmektedir. Verilen hizmet ile ilgili her türlü veri bilgisayar ortamında kayıt altına alınmaktadır. Acil çağrı yapan kişi ile arama konusuyla ilgili birimler arasında ihtiyaç duyulması halinde sistem üzerinden telekonferans görüşmesi yapılarak koordinasyon sağlanmaktadır.



Yaşamla İlişkilendir

“Trafikte Geçiş Üstünlüğüne Sahip Araçlar”

1. Yaralı veya acil hastaların taşınması ve bunlara ilk ve acil yardımın yapılması için kullanılan ambulans ve özel amaçlı taşıtlarla, yaralı ve acil hasta taşıyan diğer araçlar,
2. Organ ve doku nakil araçları,
3. İtfaiye araçları ile benzeri acil müdahale araçları,
4. Sanık veya suçluları takip eden veya genel güvenlik ve asayiş için olay yerine giden zabıta araçları,
5. Trafik güvenliğini koruma veya trafik kazasına el koyma amacıyla olay veya kaza yerine giden trafik hizmetlerine ait araçlar,
6. Yolun yapım ve bakımından sorumlu kuruluşa ait kar ve buz mücadelesi araçları ile acil müdahale gerektiren çalışmalarda görevli araçlar,

7. Afet ve acil durum hâllerinde afet ve acil durum hizmetlerinde görevli bulunan araçlar,
8. Hizmetin devamı süresince koruma araçları ile korunan araçlar.

Görev hâlinde iken geçiş üstünlüğü hakkına sahip olduğu, ancak bu hakkın halkın can ve mal güvenliğini tehlikeye sokmamak, ışıklı ve sesli uyarı işaretlerini bir arada vermek şartı ile kullanılabilmesi, bu araçların görev hâli dışında geçiş üstünlüğü işaret ve hakkını kullanamayacakları hüküm altına alınmıştır.

Kaynak: 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu’nun 71 inci ve Karayolları Trafik Yönetmeliği’nin 141 inci maddesi.
<http://www.trafik.gov.tr>

Öğrenme Çıktısı



5 Alınan acil çağrılara ilişkin vaka modellemeleri açıklayabilme

Araştır 5

Alınan acil çağrılara ilişkin hangi vakalarla karşılaşılır?

İlişkilendir

Acil çağrılara ilişkin vakalar hangi birimlere yönlendirilir, yorumlayın.

Anlat/Paylaş

Acil çağrı merkezlerine ilişkin aka modellemelerini düşünün.





1 Elektrik kesintilerinde 112 Acil Çağrı Merkezlerinin bina ve sistemlerinin enerji ihtiyacını karşılamak için kullanılan, mekanik enerjiyi elektrik enerjisine dönüştüren makinelere ne ad verilir?

- A. Jeneratör
- B. Kesintisiz güç kaynağı (UPS)
- C. Programlanabilen lojik kontrolör (PLC) panosu
- D. Enerji panoları
- E. Kartlı geçiş sistemi

2 112 Acil Çağrı Merkezlerinde sistemlerinin ve bilgisayarlarının elektrik kesintilerinden etkilenmeden çalışmalarını sağlamak amacıyla, en az kaç adet kesintisiz güç kaynağı (UPS) kullanılmalıdır?

- A. 1
- B. 2
- C. 3
- D. 4
- E. 5

3 Sistem odalarında barındırılan sunucu ve diğer ekipmanların sağlıklı bir şekilde çalışabilmeleri için ortamın sıcaklığının en fazla kaç °C olması gerekir?

- A. 18
- B. 20
- C. 23
- D. 25
- E. 27

4 Ses işaretinin eşit süreli çerçevelere bölünmesi ve her çerçevenin zaman ve/veya frekans ekseninde dilimlere ayrılarak bu dilimlerin bir kriptolojisiyle karıştırılması prensibine dayanan telsiz sistemlerine ne ad verilir?

- A. Analog Telsiz Sistemi
- B. Sayısal Telsiz Sistemi
- C. Project Sistem
- D. TETRA
- E. SAHMUS

5 Avrupa Telekomünikasyon Standardizasyon Enstitüsü (ETSI) tarafından çerçevesi çizilen ve Avrupa ülkelerinde de kullanılmakta olan telsiz sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Analog Telsiz Sistemi
- B. Sayısal Telsiz Sistemi
- C. Project Sistem
- D. TETRA
- E. SAHMUS

6 Sahil Güvenlik Komutanlığı için ASELSAN tarafından üretilen VHF Geniş Alan Sayısal Emniyetli Muhabere Sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Analog Telsiz Sistemi
- B. JEMUS
- C. Project Sistem
- D. TETRA
- E. SAHMUS

7 Çağrı alıcıların sistem üzerinden göndermiş olduğu acil yardım taleplerini diğer birimlerle koordinasyon içerisinde kendi kurumunun imkânlarını kullanarak sevk ve koordine eden ve çağrı merkezinde kurumunu temsil için görevlendirilen uzman personel aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Çağrı alıcılar
- B. Çağrı yönlendiriciler
- C. Uzmanlar
- D. Sistem sorumluları
- E. Müdahale ekibi

8 Kaza anında araç içindeki cihaz tarafından otomatik olarak ya da araç içindeki vatandaş tarafından elle başlatılan çağrıyı karşılayan birim aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Çağrı alıcılar
- B. Çağrı yönlendiriciler
- C. Uzmanlar
- D. E-call çağrı alıcıları
- E. Müdahale ekibi

9 Aşağıdakilerden hangisi e-call çağrılarında veri mesajı (MDS) içeriğinde yer alan bilgilerden biri **değildir**?

- A. Kaza yeri konum bilgisi
- B. Araç bilgileri
- C. Kaza ile ilgili bilgiler
- D. Sürüş yönü
- E. Kaza hasar bilgileri

10 Aşağıdakilerden hangisi acil çağrı merkezlerinde kullanılan haberleşme araçlarından biri **değildir**?

- A. Bilgisayar
- B. Faks
- C. IP telefon
- D. Analog telefon
- E. Programlanabilen Lojik Kontrolör

1. A

Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezlerinin Elektrik-Elektronik Sistemleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

2. B

Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezlerinin Elektrik-Elektronik Sistemleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

3. E

Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezlerinin Elektrik-Elektronik Sistemleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

4. A

Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Hizmetlerinde Kullanılan Telsiz Sistemleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

5. D

Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Hizmetlerinde Kullanılan Telsiz Sistemleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

6. E

Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Hizmetlerinde Kullanılan Telsiz Sistemleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

7. B

Yanıtınız yanlış ise “Acil Yönetim Sisteminin İşleyişi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

8. D

Yanıtınız yanlış ise “Acil Yönetim Sisteminin İşleyişi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

9. E

Yanıtınız yanlış ise “Acil Yönetim Sisteminin İşleyişi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

10. E

Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Hizmetlerinde Haberleşme Araçları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

2

Araştır Yanıt Anahtarı

Araştır 1

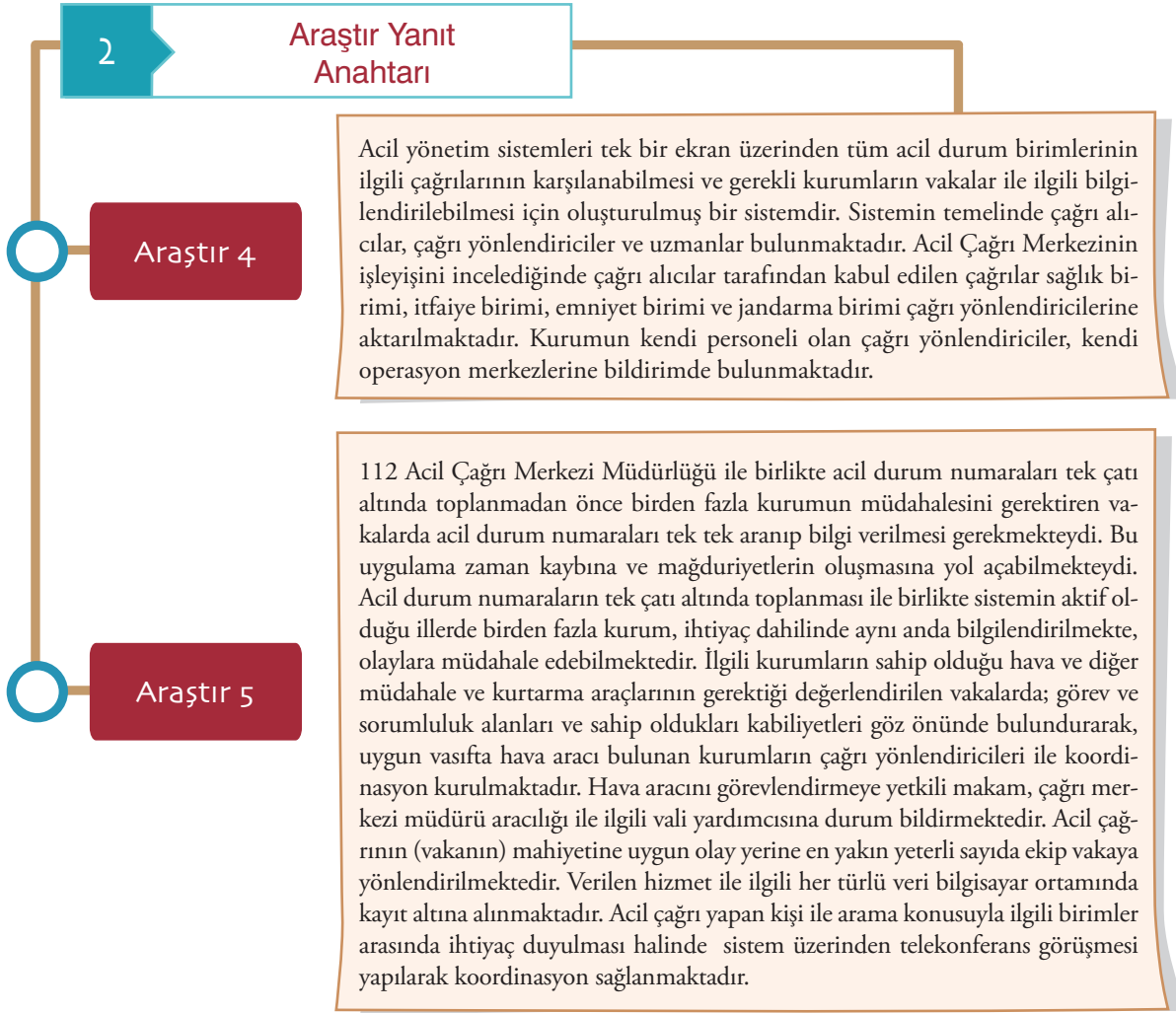
Acil çağrı merkezlerinin elektrik-elektronik sistemleri içerisinde yer alan unsurlar jeneratör, kesintisiz güç kaynağı (UPS), enerji panoları, programlanabilen lojik kontrolör (PLC) panosu, kartlı geçiş sistemi, yangın algılama ve alarm sistemi, gazlı söndürme sistemi, klima ve havalandırma sistemi ve güvenlik kamera sistemidir.

Araştır 2

İnsanların çeşitli araçlar kullanarak birbirleriyle kurdukları iletişime haberleşme denilmektedir. İletişim terimi bilgiyi elektriksel yollarla göndermeye, almaya, işlemeye karşılık gelmektedir. Günümüzde telefon, radyo, televizyon gibi elektriksel iletişimin çeşitleri, günlük yaşantımızın vazgeçilmez birer parçası olmuşlardır. Bunların dışında radar, teletmetre dizgeleri, bilgisayarlar arası bilgi aktarımı, askerî amaçlar için kullanılan telsiz sistemleri de haberleşme araçları içerisinde yer almaktadır. 112 Acil Çağrı Merkezlerinde yaygın olarak kullanılan temel haberleşme araçları; bilgisayar, faks, IP telefon santrali, analog telefon santrali, telsiz, mobil terminal ve ajans terminaldir.

Araştır 3

Telsiz haberleşmesi, elektromanyetik dalgalar yardımıyla ses, resim, ve benzeri bilgilerin bir noktadan diğerine gönderilmesi işlemine verilen genel tanımdır. Günümüzde haberleşme teknolojilerinin gelişmesi ile analog modülasyonlu haberleşme sistemleri yerine daha modern olan sayısal haberleşme sistemleri kullanılmaktadır. Acil Çağrı Merkezlerinde kullanılan telsiz sistemlerini altı başlıkta sınıflandırabiliriz. Bunlar JEMUS Sistemi, Analog Telsiz Sistemi, Sayısal Telsiz Sistemi, Project Sistem, TETRA Sistemi ve SAHMUS Sistemidir.



Kaynakça

- Armakom Bilişim Teknolojileri. (2015). **112 Acil Yönetim Sistemleri Yazılım Kullanım Kılavuzu**, Şubat 2015.
- Direskeneli A., B. Başkuş. (2016). **Kamu Güvenliği ve Acil Yardım Görevlerine Yönelik Haberleşme Sistemlerine İlişkin Sektör Raporu**, https://www.stm.com.tr/documents/file/Pdf/4.Kamu%20guvenligi%20rapor_2016-08-03-10-51-57.pdf
- Şahin F. (2015). “Telsiz Haberleşme Standartları”, **İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi**, 27, (15-30), doi: 10.17932/ IAU. IAUD.m.13091352.2015.7/27.15-30
- Ekşi, A. (2016). “Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 18, Sayı: 3: 387-408.
- Yıldırım, G. Ö. (2014). “Avrupa Birliği Uyum Sürecinde Tek Numara Acil Çağrı Sistemi Uygulamasına Ambulans Personelinin Bakışı”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 7, Sayı: 31: 779-785.
- Sönmez, M. (2016). “Kamuda Teknoloji Kullanımı, Avrupalılaşma, Etkinlik ve Verimlilik Açısından Tek Numara (112) Acil Çağrı Merkezleri Projesi ve E-Çağrı (E-Call) Uygulamaları”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı 482: 149-182.
- ASELSAN, **Kamu Güvenliği İçin Acil Çağrı Merkezi Çözümü**, http://www.aselsan.com.tr/tr-tr/basin-odasi/Brosurler/Kamu-Guvenligi-Haberlesme-Sistemleri/KAMU_GUVENLIGI_ICIN_ACIL_CAGRI_TR.pdf
- ASELSAN. (2013). **Faaliyet Raporu**. http://www.aselsan.com.tr/tr-tr/yatirimci-iliskileri/Documents/Yillik%20Faaliyet%20Raporlari/ASELSAN%20Faaliyet%20Raporu_2013_TR.pdf
- Jandarma Entegre Muhabere ve Bilgi Sistemi (JEMUS) Projesi, http://www.jandarma.tsk.tr/basin/not/2011/BN2011Haziran09_2.doc
- Sahil Güvenlik Komutanlığı. (2013). 2013 Yılı İdare Faaliyet Raporu, <http://www.sahilguvenlik.gov.tr/orta/2013idare.pdf>
- 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, <http://www.resmigazete.gov.tr>

İnternet Kaynakları

- <http://www.112.gov.tr>
- http://www.jandarma.gov.tr/jgnktanitim_katalogu/82-jemus.pdf
- <http://www.savunmasanayi.net/aselsan-hat-trick-yapti/aselsan-hat-trick-yapti/>



Bölüm 3

Acil Çağrı Hizmetlerinde Stres ve Zaman Yönetimi

öğrenme çıktıları

1

Stres ile İlgili Tanımlar

- 1 Stres ile ilgili kavramları tanımlayabilme

3

Acil Çağrı Hizmetlerinde Stres Yönetimi

- 3 Acil çağrı hizmetlerinde stres yönetimini ve stres yönetimine yönelik bireysel ve örgütsel uygulamaları açıklayabilme

2

Acil Çağrı Hizmetlerinde Stres Faktörleri ve Stres Aşamaları

- 2 Acil çağrı hizmetlerinde stres faktörlerini ve aşamalarını ifade edebilme

4

Acil Çağrı Hizmetlerinde Zaman Yönetimi

- 4 Acil çağrı hizmetlerinde zaman yönetimini, yararlarını ve zaman tuzaklarını açıklayabilme

Anahtar Sözcükler: • Acil Çağrı Hizmetleri • Stres • Stres Faktörleri • Stres Yönetimi • Zaman Yönetimi • Zaman Tuzakları



GİRİŞ

Modern dünyanın ve iş yaşamının kaçınılmaz unsurlarından biri olan stres, acil çağrı hizmetleri gibi zaman baskısı ve aciliyet derecesi çok yüksek olan işler söz konusu olduğunda çok daha baskın bir şekilde öne çıkmaktadır. Acil çağrı hizmetlerinde çalışanların stres ile baş edebilmesi, hem bireysel hem de örgütsel anlamda kazanımlarla sonuçlanacaktır. Stresi etkin bir şekilde yönetebilen bireylerin motivasyonu artacak, daha yüksek bir performans sergileyecektir. Böylelikle işletmenin de verimliliğinin artması sağlanacaktır. Bu nedenle işletmesinin başarısını isteyen yöneticiler, bir yandan çalışma ortamındaki stres faktörlerini mümkün olduğunca kontrol altına alırken, diğer yandan çalışanlarını stres yönetimi konusunda bilgilendirme ve eğitime yoluna gitmelidir. Bu uygulamalar sayesinde, çalışanın yüksek düzeyde strese maruz kalmadan işini yapabilmesine olanak sağlandığı için stresin olumsuz fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçlarının ortaya çıkması önlenmektedir. Çalışanlar, stresin nedenleri ile etkilerini belirlemeye yönelik çalışmalar kapsamında görüşlerinin alınması, stres yönetimine ilişkin eğitimler ile yöneticileri tarafından gerçekleştirilen düzenlemelerin varlığında, kendilerine verilen değeri algıladıkları için iş tatminleri ve işe bağlılıkları artmaktadır. Bu da acil çağrı hizmetlerinde deneyimli, yetenekli ve nitelikli işgücüne sahip olunmasına ve performansın artmasına katkı sağlamaktadır. Bu kazanımları elde etmek için acil çağrı hizmetlerinde strese neden olan bireysel, örgütsel ve toplumsal faktörler göz önüne alınarak stres yönetimi gerçekleştirilmelidir.

Etkin stres yönetimi sayesinde, bireylere yönelik eğitimlerden, örgütlerin yeniden yapılanmasına kadar genişletebilecek çeşitli faaliyetlerin uygulanması ile kısa, orta ve uzun vadede belirlenen amaçlara ulaşılması öngörülmektedir. Stres yönetiminde en önemli araçlardan biri zaman yönetimidir. Acil çağrı hizmetleri çalışanlarının zaman tuzakları karşısında farkındalığının artırılması ve etkili zaman yönetimini başarması, stres faktörlerinin pek çoğunun da ortadan kaldırılmasını veya düzeyinin azaltılmasını sağlayarak stres yönetimindeki başarıyı da destekleyecektir. Stres faktörleri ortadan kalktığında ise zaman yönetimini gerçekleştirmek daha kolay hale gelecektir. Dolayısıyla acil çağrı hizmetlerinde zaman yönetimi ve stres yönetimi birbirini destekleyen ve başarısını etkileyen, etkileşimi çok yüksek uygulamalar olarak sürdürülmelidir.

Bu kapsamda, acil çağrı hizmetlerinde stres ve zaman yönetimi konulu bu bölümde öncelikle stres ile ilgili tanımlar ve stres türleri açıklanmaktadır. Ardından stres faktörleri incelenmekte, stresin aşamaları ve sonuçları hakkında bilgi verilmektedir. Takip eden kısımda stres yönetimi bir süreç olarak açıklanmaktadır. Son kısımda öncelikle zaman kavramı ve türleri tanımlanmakta, ardından zaman yönetimi ve yaklaşımlar açıklanmakta ve son olarak zaman yönetiminin yararları ve zaman tuzakları hakkında bilgi verilerek bölüm tamamlanmaktadır.

STRES İLE İLGİLİ TANIMLAR

Latince kökenli bir kelime olan stres, Türk Dil Kurumu tarafından “ruhsal gerilim” olarak tanımlanmaktadır (TDK sözlük, 2017). Stresi daha iyi tanımlayabilmek için, öncelikle stresin ne olmadığından başlamak gerekir. Stres kavramı konusunda önemli çalışmaları bulunan Hans Selye stresin ne olmadığını maddeler hâlinde aşağıdaki gibi sıralamaktadır (www.icnr.com):

- Stres sinirsel bir gerginlik değildir. Çünkü stres, sinir sistemi olmayan bitkilerde bile görülebilir.
- Stres sadece hormonlardan kaynaklanan bir boşalım değildir.
- Stres basit bir endişe değildir. Çünkü kendini fizyolojik alanda da gösterir.
- Stres her zaman bir hasarın sonucu değildir. Tenis oynamak gibi normal bir aktivite bile belirli bir düzeyde stres yaratabilir.
- Stres alarm tepkisi yaratan bir şey değildir, bunu yaratan stresörlerdir.
- Stres belirli bir şeye karşı verilen özel bir tepki değildir, herhangi bir şey karşısında oluşabilir.
- Stres mutlaka kaçınılacak veya kaçınılması gereken, zarar verici bir şey değildir. Herkes az veya çok belirli bir düzeyde stres altındadır. Stresten tamamen kaçınmak ancak ölümlle mümkün olur.

Stres Kavramı

17. yüzyılda stres kelimesi, felaket, bela, keder, dert gibi anlamlarda kullanılmasına karşın 18. yüzyıldan itibaren nesnelere, bireylere, organlara ya da ruhsal yapıya karşı uygulanan güç, baskı, zor gibi

daha farklı bir anlamda kullanılmaya başlanmıştır. Bu değişimin sonucunda stres kelimesi aynı zamanda kişilerin ve nesnelerin kendilerine yönelik baskı etkisiyle biçimsel bozulmaya karşı bütünlüğünü korumak ve esas hâline dönmek üzere gösterdiği direnç ve sarf ettiği çaba anlamını da ifade etmeye başlamıştır.

Günümüzde stres kavramını, “insanların esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepki” olarak açıklamak mümkündür. Stresin özellikleri aşağıda özetlenmektedir:

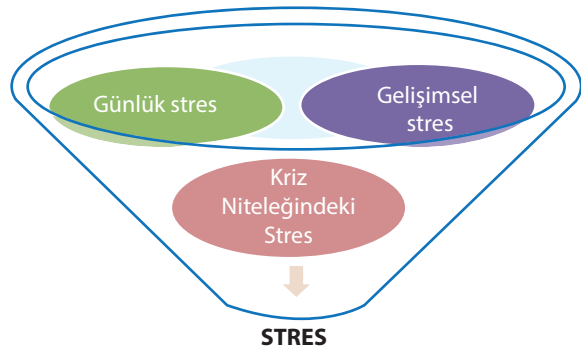
- Stres, dışarıda değil bireyin içindedir.
- Stres, organizmanın sadece bir kısmını değil tamamını etkiler.
- Stres, bireylerin olayları algılama şekline göre bu olaylar karşısında verdiği bir tepkidir.
- Aynı etken, farklı bireylerde farklı düzeylerde strese neden olabilir.
- Stresin bireyi harekete geçirme oranı motivasyondan daha fazla olabilir.
- Stresle baş edilememesi durumunda birey kendini çaresiz ve çıkmazda hissedebilir

Kısacası stres, “bireyin, arzu ettiği ve sonucunun hem belirsiz, hem de önemli olarak algılandığı bir fırsat, bir talep (ör. sorumluluklar, baskılar) veya bir kaynak ile karşılaştığı dinamik bir durum” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım doğrultusunda, acil çağrı hizmetleri çalışanlarının durumu incelendiğinde; acil çağrı hizmeti çalışanlarının aldıkları çağrıyı en hızlı ve etkin şekilde yanıtlamak isteğinde olduğu görülmektedir. Bu yanıtlama süreci çağrının ve koşullarının önceden bilinmemesi nedeniyle belirsiz, çağrıyı yanıtlamadaki başarının diğer kişi veya kişilerin hayatta kalmalarını sağlayabilecek asli müdahale olabilme niteliğinden dolayı çok önemlidir. Acil çağrı hizmeti çalışanı bir yandan (çoğu zaman durumu net olarak ifade edemeyecek durumda olan) çağrı sahibini en doğru şekilde anlamaya ve zaman kaybetmeden gerekli bilgileri edinmeye çalışmanın baskısı altındayken, diğer yandan yönergeler ve teknik unsurlar doğrultusunda gerekli yönlendirmeleri yapma sorumluluğunu taşımaktadır. Süreç sadece çağrı sahibi ve acil çağrı hizmeti çalışanı arasında değil, aynı zamanda emniyet güçleri ve sağlık ekipleri gibi çok sayıda paydaşın etkileşimiyle gerçekleştiği için dinamik bir durum niteliğindedir. Açıklamalar doğrultu-

sunda, acil çağrı hizmetleri çalışanlarının görev kapsamlarına bakıldığında işlerinin yoğun düzeyde stres içerdiği görülmektedir.

Stres Türleri

Stres farklı şekillerde hayatımızda yer almaktadır. Stres, gerçekleştiği dönem ve kişiler üzerinde yarattığı etkiler gözetilerek üç farklı grup altında değerlendirilmektedir. Bu gruplandırma doğrultusunda stres türleri; günlük stres, gelişimsel stres ve hayati kriz niteliğinde stres olarak adlandırılır. Şekil 3.1’de stres türleri görsel olarak sunulmaktadır.



Şekil 3.1 Stres Türleri

Günlük Stres: Günlük yaşamımızın bir rutini olarak gerçekleşen, genellikle düşük düzeylerde stres yaratan basit gerilimlerdir. İşe veya eve giderken trafikte beklemek, geç kalmak, gün içerisinde iş yerinde veya evde bir aksaklıkla karşılaşmak, aile üyeleri veya arkadaşların istenmeyen davranışları, aynı anda birden fazla insanın isteklerini yerine getirmeye çalışmaktan kaynaklanan stres en sık yaşanan günlük stres örnekleridir. Günün önemli bir bölümünün iş yerinde geçirildiği göz önüne alındığında, günlük stresin önemli bir kısmının da iş yerinde yaşanan unsurlardan kaynaklandığı görülmektedir. Çok fazla veya çok az işimizin olması, kendini tekrarlayan, sıkıcı işlerin yapılması, yüksek standartlaşma ve zaman baskısı altında çalışılması, iş yerinde bir terslik yaşanması iş yaşamının günlük stresine örnek olarak verilebilir. Örneklerden de görüldüğü üzere günlük stres düşük düzeylerde de olsa sürekli olarak hayatımızda olan bir stres türüdür. Acil çağrı hizmetleri çalışanlarında iş yaşamından kaynaklanan günlük stres çok farklı ve yoğun şekillerde görülmektedir.

Gelişimsel Stres: Bireyin yaşamsal gelişim sürecinde belirli dönemlerde yaşanan stres türüdür.

Bebeklikten yaşlılığa kadar her evrede bireyin gelişiminin toplum tarafından öngörüldüğü şekilde gerçekleşmemesi durumunda birey üzerinde gelişimsel stres oluşmaktadır. Gelişimsel stres, fizyolojik gelişim, psikolojik gelişim ve sosyal gelişim nedeniyle yaşanabilir. Bir bebeğin 12-14 ay sonunda yürümeye başlamaması, bir çocuğun 11-14 yaşlarında ergenliğe geçmemesi fizyolojik gelişimde yaşanan aksaklıklar nedeniyle oluşan gelişimsel stres örnekleridir. Bir bebeğin 3 yaşından sonra birey olarak kendinin ayırında olmaması veya bir yetişkinin hiçbir istek ve arzusunu toplumsal ve kültürel değerleri gözetmeksizin bastırmadan davranması psikolojik gelişimde beklenen sağlıklı ilerlemenin eksikliği nedeniyle oluşan gelişimsel stres örnekleridir. Bir çocuğun 7 yaşında okula başlaması, bir gencin 22-25 yaşlarında eğitim hayatını tamamlayarak bir işe başlaması, bir yetişkinin 35-40 yaşlarında terfi alması gibi aşamaların başarılı bir şekilde gerçekleşmemesi ise sosyal gelişim kapsamında ortaya çıkan gelişimsel stres türleridir. Gelişimsel strese neden olabilecek her türlü evrenin başarılı bir

şekilde tamamlanması bireyin özgüveninde bir artış sağlarken, beklenen bu başarının sağlanamaması durumunda ise bireyde stres nedeniyle oluşabilecek çeşitli olumsuz sonuçlar yaratmaktadır.

Hayati Kriz Niteliğindeki Stres: Kişilerin yaşamlarını tamamen değiştirebilecek, büyük kayıplar olarak nitelendirilebilecek olayların neden olduğu streslerdir. Aileden veya yakın arkadaşlardan birinin ölümü, ciddi bir hastalığı, boşanma, işten çıkarılma, okuldan atılma hayati kriz niteliğindeki stres örnekleridir. Bu türde yer alan stres unsurlarının kişi üzerindeki etkisi günlük veya gelişimsel stres türüne göre çok daha fazla ve olumsuz olmaktadır. Bu noktada vurgulanması gereken önemli bir husus, acil çağrı hizmetleri çalışanlarının performanslarının, başka kişi veya kişilerin hayati kriz niteliğinde stres yaşamasına neden olmasıdır. Dolayısıyla acil çağrı hizmetleri çalışanları sürekli hayati kriz niteliğinde stres yaşayan veya yaşama potansiyeli çok yüksek olan kişilerle etkileşim halinde oldukları için, günlük stres olarak yaşadıkları stres çok daha yoğun olarak hissedilmektedir.



Öğrenme Çıktısı

1 Stres ile ilgili kavramları tanımlayabilme

Araştır 1

Stres her zaman olumsuz mudur? Neden?

İlişkilendir

Stres nedeniyle daha başarılı olmak nasıl mümkün olur, yorumlayın.

Anlat/Paylaş

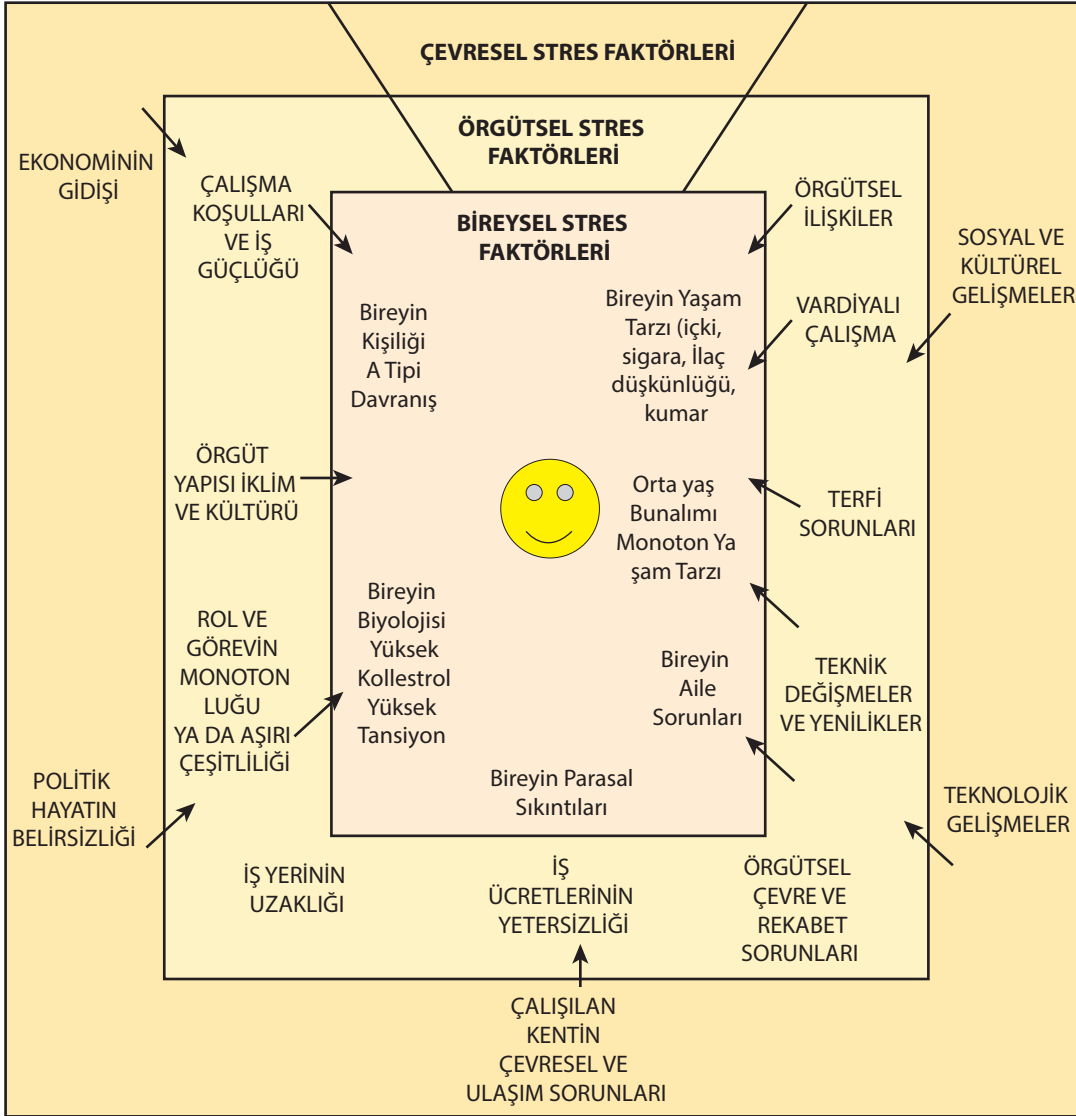
İş yaşamındaki günlük stres yaratan unsurları düşünün.

ACIL ÇAĞRI HİZMETLERİNDE STRES FAKTÖRLERİ VE STRES AŞAMALARI

Stres anlık bir olgu değil, bir süreçtir. Bu nedenle stres konusu incelenirken öncelikle stres oluşumuna neden olan faktörler belirlenmelidir. Stres faktörlerinin etkileri doğrultusunda bireyin bu faktörlere uyum sağlama yeteneğini de ifade eden stres aşamaları gerçekleşmektedir. Her bireyin stres aşamalarını deneyimleme şekli farklı olmakla birlikte aşamaların gerçekleşme sırası herkes için aynı kabul edilmektedir. Acil çağrı hizmetleri çalışanları yoğun stres altında çalışmaktadır. Dolayısıyla stres yönetimi teknikleri geliştirilmeden önce, stres faktörleri ve stres aşamaları kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek stres karşısında uyum yeteneklerinin geliştirilmesine yönelik bütüncül bir bakış açısı kazandırılmalıdır. Bu bölümde öncelikle strese neden olan bireysel, örgütsel ve çevresel stres faktörleri açıklanmaktadır. Ardından stres aşamaları ve stresin sonuçları hakkında bilgi verilmektedir.

Stres Faktörleri (Stresörler)

Stres, bireyin başa çıkabileceğinin üstünde talepler ortaya çıktığında söz konusu olan heyecan, endişe hissi ve/veya fiziksel gerginliktir. Çevredeki stres durumuna neden olan fiziksel veya psikolojik talepler stres faktörleri veya stresörler olarak adlandırılır. Stres faktörleri; bireysel stres faktörleri, örgütsel stres faktörleri ve çevresel stres faktörleri olmak üzere üç grup altında incelenir. Şekil 3.2’de stres faktörleri görsel olarak sunulmaktadır:



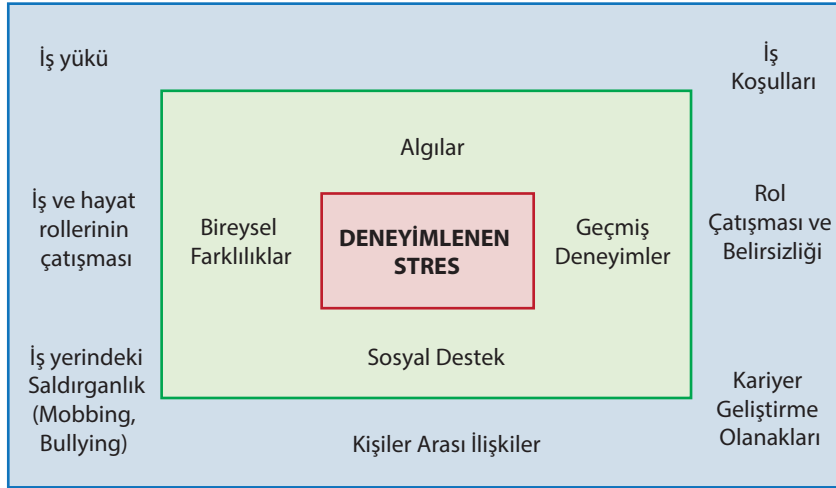
Şekil 3.2 Stres Faktörleri

Kaynak: Eren, 2015: 293.

Bireysel Stres Faktörleri: Bireyin kendisinden kaynaklanan stres faktörleridir. Kişilik yapısı, yaşam biçimi (alkol, tütün ürünleri aşırı kullanımı, kötü alışkanlıklara sahip olma, aşırı hareketli veya monoton yaşama vb.), fizyolojik özellikler (çok uzun boylu, çok zayıf olmak vb.), sağlık sorunları, maddi sorunlar, aile yapısı (evli, bekâr, çocuk sahibi olmak, aileyle birlikte veya ayrı yaşamak vb.), yaşı ve gelişimi (Ergenlik, menopoza, andropoz vb.) gibi unsurlar bireysel stres faktörleri örnekleridir.

Örgütsel Stres Faktörleri: Bireyin çalıştığı iş yerinden kaynaklanan stres faktörleridir. Çalışma koşulları (güvenliği, hijyeni, genel koşulları vb.), örgüt yapısı (adil olmayan iş bölümü, düzensiz iş akışı

vb.), örgütsel rol, görev ve sorumlulukların dağılımı (belirsizlikler, çatışmalar, aşırı monoton veya çeşitlilik olması vb.), iş yerinin uzaklığı (ulaşım esnasında karşılaşılan zorluklar, kaybedilen zaman vb.), ücretlerin yetersizliği, kariyer geliştirme olanaklarında sorunlar, vardiyalı çalışma, teknik değişiklik ve yenilikler, örgütsel ilişkiler ve rekabet sorunları örgütsel stres faktörleri örnekleridir. Şekil 3.3'te bireysel ve örgütsel stres faktörlerin, deneyimlenen stres üzerindeki etkisi bir model üzerinden gösterilmektedir.



Şekil 3.3 Örgütsel Stresi Etkileyen Olgular: Bir Model

Kaynak: Slocum ve Hellriegel, 2007: 453

Çağrı merkezleri, telefon ve bilgisayar teknolojilerinin kullanımıyla, çok sayıda gelen çağrının uygun bir şekilde yanıtlandığı ve yönlendirildiği stresli bir çalışma ortamı olarak nitelendirilmektedir. Acil çağrı merkezi çalışanları için örgütsel stres faktörü olarak nitelendirilebilecek çok sayıda ve karmaşık unsur bulunmaktadır. Acil çağrı merkezlerinde, iş ortamından kaynaklanan stres faktörleri aşağıda sıralanmaktadır:

1. İş ile ilgili görevlerin yüksek standartlar ile belirlenmesi ve katı kuralların varlığı,
2. Vardiyalı bir çalışma sistemine sahip olunması,
3. Çalışma esnasında molaların oldukça kısıtlı olması ve işin ayrılmaz bir parçası olan acilik söz konusu olduğunda (çalışan sayısındaki yetersizlik de söz konusuysa) çalışanların molaya çıkamaması,
4. Gelen çağrıların ve verilen yanıtların kesintisiz bir şekilde kayıt altına alınması, izlenmesi ve sonrasında yanıtlanan çağrı sayısı, süresi vb. gibi rakamlar üzerinden değerlendirilmesi nedeniyle performans konusunda çalışanlarda gerginlik yaratması,
5. İş hacminin durağan olmaması, taleplerin çoğu durumda öngörülemez nitelik taşıması

nedeniyle çalışanların ani ve fazla iş yüküne karşı uyum yeteneği geliştirme zorunluluğu,

6. Çalışanların eş zamanlı veya ardışık olarak çok sayıda birim ve kişi ile iletişimde olması zorunluluğu,
7. Çalışanlarda zaman baskısının yoğunluğu (Çalışanlar çağrıları yanıtlarken, doğru yönlendirmeyi yapabilecek kadar uzun, ancak müdahalenin gecikmesine veya başka bir çağrının geç yanıtlanmasına sebep olmayacak kadar kısa sürede görevlerini yerine getirmek zorundadır)
8. Çalışanlarda yoğun konsantrasyon ve etki-leşim gerektirmesi (Çağrıları ilgili birimlere yönlendirirken; bir yandan gereğinden fazla sayıda birim ve çalışanın müdahalesini engelleyerek, kaynakların gereksiz kullanımına ve başka bir olaya müdahalenin geciktirilmesine neden olunmaması sağlanmalıdır. Diğer yandan da yetersiz müdahale nedeniyle başarısızlıkla sonuçlanacak bir yönlendirmenin önlenmesi gerekir)

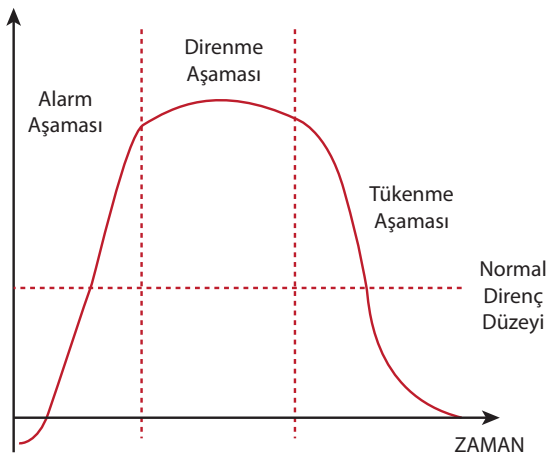
Çevresel Stres Faktörleri: Bireyin yaşadığı şehrin, ülkenin, toplumun yapısından ve çeşitli özelliklerinden kaynaklanan stres faktörleridir. Ekonomik koşullar (işsizlik, enflasyon, gelir düzeyi vb.), sos-

yokültürel koşullar ve değişimler (ulaşım sistemi, çevre kirliliği, kültürel özellikler vb.) ve teknolojik yenilikler (teknolojik belirsizlikler, değişimin hızı, yapılan işte teknolojinin rolü vb.) çevresel stres faktörleri örnekleridir.

Stres Aşamaları

Stres, stres faktörlerinin yoğunluğu ve süresi etkisi altında ortaya çıkmakta ve kademe kademe ilerlemektedir. Stres aşamaları sırasıyla alarm aşaması, direnme aşaması ve tükenme aşamasıdır. Stresin etkilerine uyum sağlama becerisi bireyden bireye farklılık göstermektedir. Strese uyumun evrelerini de ifade etmesi nedeniyle stres aşamaları, *Genel Uyum Sendromu* olarak da adlandırılmaktadır. Stres aşamaları Şekil 3.4'te gösterilmektedir.

Alarm Aşaması: Bireyin değişimi veya uyarıcı bir gerilim unsuru olarak algıladığı ilk aşama alarm aşamasıdır. Örneğin; acil çağrı hizmetleri çalışanlarında, iş kaynaklı stresin alarm aşaması çağrı sinyalinin alındığı anda veya herhangi bir çağrı alınmasa dahi, bir trafik kazası veya orta şiddetli bir yer sarsıntısı bilgisinin çalışana ulaştığı anda başlayabilir. Alarm aşamasında hafif düzeyde fizyolojik (terleme, yüz kızarması, baş ağrısı vb.), psikolojik (telaş, gerginlik, acelecilik vb.) ve davranışsal (sigara kullanımında aşırı olmayan artış, uykusuzluk vb.) tepkiler söz konusudur. Bireyin strese karşı hazırlanmış alarm aşamasında ortaya çıkan tepkiler, stres yaratan unsurun ortadan kalkmasıyla hızlı bir şekilde yok olur ve birey kalıcı bir zarar görmeden stres ile baş edebilmiş olarak nitelendirilir. Alarm aşaması, bireyin riskin veya tehlikenin farkına vardığı aşama olması, dolayısıyla sorunun tespit ediliyor olması nedeniyle de önemli bir aşamadır.



Şekil 3.4 Stres Aşamaları

Direnme Aşaması: Bireyin alarm aşamasında farkına vardığı stres ile baş edebilmek için çaba gösterdiği ikinci aşama direnme veya dayanma aşaması olarak adlandırılır. Örneğin acil çağrı hizmetlerinde çağrının alındığı anda alarm aşamasıyla oluşmaya başlayan stres, acil çağrı hizmeti çalışanının çağrı kapsamında uygun bir şekilde gerekli yönlendirmeleri en kısa zamanda yapmaya çalıştığı direnme aşaması ile devam eder. Bu aşamada, stresi yaratan unsurun yoğunluğu ve süresi doğrultusunda bireyin vereceği tepkiler de farklılaşmaktadır. Çok yoğun olmayan ve kısa süren stres faktörleri karşısında birey sorunu çözmek ve stres yaratan unsuru ortadan kaldırmak için çaba gösterir. Ancak çok yoğun veya yoğunluğu az olsa da çok uzun süren stres faktörleri karşısında bireyin direnme ve dayanma gücü azalmaya başlar. Buna bağlı olarak da stresle baş etme motivasyonunun düzeyi de farklılaşır. Birey direnme aşamasında stres faktörünü ortadan kaldıracı, sorunu çözebileceği takdirde, çok uzun olmayan sürede stresin bireyde yarattığı hasar giderilir ve uyum sağlanır. Direnme aşaması, sürece başka stres faktörleri dahil olmadığı takdirde, genel olarak stresle baş edilebilecek bir aşama olarak nitelendirilir.

Tükenme Aşaması: Direnme aşamasında stresin yoğunluğunun veya süresinin artması nedeniyle bireyin artık stresle baş edemediği, değişime uyum sağlayamadığı üçüncü aşama tükenme aşaması olarak adlandırılır. Örneğin; acil çağrı hizmetleri çalışanlarının çağrı kapsamında yönlendirmeyi uygun belirlediği birimlere ulaşamaması veya gerekli gördüğü yönlendirmeleri tamamlamak üzereyken çağrıda daha önce edinemediği çok önemli bir bilgi nedeniyle tüm yönlendirmelerin değiştirilmesinin gerekmesi veya bu süreci etkin bir şekilde yönetememesi nedeniyle müdahalenin gerçekleştirilmesini sağlayamaması gibi durumlarda birey daha fazla direnemeyerek tükenme aşamasına geçebilir. Bu aşama, gerçekleşmesi istenmeyen stres aşamasıdır. Stres aşamaları tekil olaylardan ziyade stres yaratan unsurlar ve stres kaynaklarının yoğunluğu ile birlikte bütünsel olarak değerlendirilmelidir.

Alarm aşamasında görülen, direnme aşamasında kaybolan stres sonuçları tükenme aşamasında yeniden ve genellikle daha ağır düzeyde ortaya çıkar, kimi zaman da kronik hâle gelebilir. Stres unsurlarının yoğunluğu ve süresine bağlı olarak bireyin direnme aşamasından tükenme aşamasına geçme durumu farklılık gösterir. Birey tükenme aşamasında artık sorunu çözmek için çaba göster-

mez ve stresle baş etmeyi başaramaması nedeniyle yaşadığı üzüntü ve kızgınlık nedeniyle normalde sergilemediği davranışlar sergilemeye başlar. Bunun yanı sıra, fizyolojik ve psikolojik olarak da stres sonuçları ortaya çıkar ve birey çoğu zaman bedensel ve ruhsal sağlığını geri kazanmak için bir tedavi ihtiyacı duyar.

Stresin Sonuçları

Stresin sonuçları fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç grup altında incelenmektedir. Stresin her bir birey üzerinde yaratacağı sonuç farklı olabilmektedir. Bazı bireylerde stres sonucunda görece hafif fizyolojik sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Buna karşın bazı bireylerde ise hem fizyolojik, hem psikolojik hem de davranışsal sonuçlar birlikte ve daha ağır düzeyde oluşabilmektedir. Tablo 3.1’de stresin sonuçları özet olarak sunulmaktadır.

Tablo 3.1 Stresin Sonuçları

Stresin Sonuçları		
Fizyolojik Sonuçları	Psikolojik Sonuçları	Davranışsal Sonuçları
Terleme	Telaş	Sigara Kullanma
Baş Ağrısı	Gerginlik	Alkol Alma
Nefes Darlığı	Yetersizlik Duygusu	İlaç Kullanma
Kas Gerginliği	Konuşma Bozukluğu	Kaza Yapma
Yorgunluk	Endişe	İştahsızlık / Aşırı Yemek Yeme
Sindirim Bozukluğu	Korku	Uykusuzluk /Sürekli Uyku Hali
Alerji ve Diğer Deri Hastalıkları	Düşük Öz Saygı	Bozuk Aile ve Evlilik İlişkileri
Tansiyon Sorunları	Öfke, Asabiyet	Şiddet Eğilimi
Ülser	İş Tatminin Azalması	İletişim Zorlukları
Panik Atak	Motivasyonun Azalması	Verimlilik Düşüşü
Kalp Hastalıkları	Tükenmişlik	İşe Devamsızlık
Kanser	Depresyon	İş Gücü Devri

Stresin sonuçları değerlendirilirken unutulmaması gereken önemli bir konu ise, stresin verimlilik üzerinde yarattığı etkidir. Stresin uzun süreli ve yoğun bir şekilde var olduğu, bireyin direnme aşamasında stres ile baş edemeyerek tükenme aşamasına geçtiği durumlarda stres verimliliğin büyük bir oranda düşmesine neden olur. Buna karşın, stresin çok düşük olduğu ortamlarda da verimlilik oldukça düşük olmaktadır. Bireylerin daha fazla çaba göstermesi, rekabetçiliklerini arttırması için iş yaşamında stresin belirli bir düzeyin altında tutulmaması, işletme ve çalışanların verimliliğini arttıracaktır. Bu düzey, stresi etkileyen bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler gözetilerek bir yanda bireylerin daha yüksek performans sergilemesini sağlayacak bir baskı unsuru olurken, diğer yanda tükenme aşamasına geçmesine neden olmayacak şekilde ayarlanmalıdır.

Öğrenme Çıktısı

2 Acil çağrı hizmetlerinde stres faktörlerini ve aşamalarını açıklayabilme

Araştır 2

Örgütsel stresi etkileyen olgulardan geçmiş deneyimler, sizce deneyimlenen stresi nasıl etkiler?

İlişkilendir

Stres aşamalarından alarm aşaması neden önemlidir, yorumlayın.

Anlat/Paylaş

İş yerinde stres düzeyi çok düşük olduğunda oluşabilecek sorunları düşünün.

ACIL ÇAĞRI HİZMETLERİNDE STRES YÖNETİMİ

Stresin olumlu sonuçlarından yararlanılması ve olumsuz sonuçlarının azaltılması için stresi etkin bir şekilde yönetmek gerekir. Stresle etkin bir şekilde baş etmek için, stres yönetimi anlık müdahaleler ile değil bir süreç olarak planlanarak gerçekleştirilmelidir. Bu bölümde stres yönetimi bir süreç olarak açıklanmaktadır. Ardından bireysel ve örgütsel stres yönetimine yönelik uygulamalar hakkında bilgi verilmektedir.

Stres Yönetimi

Acil çağrı merkezi çalışanları, polis, itfaiye ve sağlık ekipleri tarafından ihtiyaç duyulan kritik acil bilginin ve bilgi akışının asli düzenleyicileri rolündedirler. Acil çağrı merkezi çalışanları tarafından kullanılan yeni teknolojiler, acil yanıtlanma süresinin kısaltılmasına, dolayısıyla yanıtlanan acil çağrılarının sayısının artmasına sağladıkları katkı aracılığıyla operasyonel etkinliği arttırmaktadır.

Acil çağrı sürecindeki uç noktalarda ve birbirinden çok farklı şekilde gerçekleşebilen değişik durumlar nedeniyle, acil çağrı merkezi çalışanlarının heyecan ve tedirginlikleri yüksek olabilmektedir. Buna karşın, acil çağrı hizmeti çalışanlarından

çağrıyı yapanın durumundan bağımsız bir şekilde, bir yandan ilgili ve yetkili birimlere acil bilgiyi sunarken, diğer yandan duygusal anlamda durağan kalmaları beklenmektedir. Bu süreç, etkinliğin ve verimliliğin sağlanabilmesi için, sıkı bir şekilde yapılandırılmış ve yüksek standartlara sahip bir süreç olarak tasarlanmıştır. Bu da, acil çağrı merkezi çalışanları üzerinde ayrı bir baskı unsuru yaratabilmektedir. Çalışma koşullarının kendine özgü ve değiştirilmesi çok mümkün olmayan yapısından kaynaklanan bu özelliklerinin yanı sıra, sürekli bir şekilde izlem ve gözlem altında çalışıyor olmak ve performanslarının karşılığının insanların hayatta kalıp kalmamalarını etkileyecek olması, acil çağrı merkezi çalışanlarının yüksek düzeyde stres altında çalışmasına neden olabilmektedir.

Stres yönetimi sürecinde ilk olarak stresi tanımlamak, stresin nedenlerini belirlemek ve stresin yarattığı etkileri anlamak gerekir. Ardından eylem planı yapılarak, uyumu sağlamak için nelerin değiştirileceği, strese karşı verilerin tepkilerin yoğunluğunun nasıl azaltılacağı ve bunları sağlamak için hangi yöntem ve araçlardan yararlanılacağı kararlaştırılmalıdır. Ve son olarak yapılan planlamalar doğrultusunda stres yönetiminin etkinliğini arttırmak için en kısa zamanda harekete geçilmelidir. Şekil 3.5'te stres yönetimi süreci gösterilmektedir.



Şekil 3.5 Stres Yönetimi Süreci

Bireysel Stres Yönetimine Yönelik Uygulamalar

Stres yönetim sürecinde açıklanan aşamalar kapsamında bireysel stres yönetimine yönelik uygulamalar gerçekleştirilmelidir. Burada unutulmaması gereken konu, bireysel stresin kişiden kişiye farklılık göstermesidir. Dolayısıyla her bireyin stresle baş etmek üzere tercih edeceği uygulama da farklı olabilecektir. Tanımlanan stres ve stresin nedenleri aynı olsa bile bunlar her birey üzerinde farklı biçimlerde ve düzeylerde etkiler yaratabilir.

Örneğin bir kişi için uzun çalışma saatleri ağır etkili bir stres faktörü olabilir, hem fizyolojik (sindirim bozukluğu, ülser vb.) hem psikolojik (iş tatminin ve motivasyonun azalması vb.) hem de davranışsal (aile ilişkilerinde bozukluk, verimlilik düşüşü vb.) sonuçlar yaratabilir. Buna karşın aynı koşullar, bir başka kişi tarafından işin rutini olarak algılanabilir ve hafif düzeyde fizyolojik (baş ağrısı, yorgunluk vb.), psikolojik (telaş, gerginlik vb.) veya davranışsal (iştahsızlık, uykusuzluk vb.) bir etki yaratabilir.

Stresin yarattığı etkilere bağlı olarak belirlenecek yöntem ve araçlar da farklılaşacaktır. Her birey stres faktörünün kendinde yarattığı etkileri gidermeye yönelik yöntem ve araçlar belirlemelidir. Bu

kapsamda stresle etkin bir şekilde baş etmek için, fiziksel gücü oluşturmak ve duygusal gücü oluşturmak üzere iki grup altında toplanan yöntemler uygulanmaktadır. Fiziksel gücü oluşturmak için, özellikle kalp sağlığını korumayı sağlayacak egzersizler, sağlıklı ve dengeli beslenme, ideal kilonun korunması, düzenli uyku, nikotin, kafein, tein vb. uyarıcıların mümkün olduğunca az tüketimi önerilir. Duygusal gücü oluşturmak için ise, aile ilişkileri, dostluklar ve sosyal sorumluluk faaliyetlerinden yararlanılabilir. Hem fiziksel hem duygusal gücü oluşturmaya destek sağlayacak uygulamalar için; rahatlama teknikleri geliştirilmesi (inanç sistemi, meditasyon, hobiler edinme, mizahın hayata dahil edilmesi vb.), yeniden bilişsel yapılandırma (gerçekçi beklentiler, rol yönetimi, olumlu düşünme vb.) ve zaman yönetimi örnek olarak verilebilir.

Stres yönetimi sürecinde harekete geçildiğinde bireyler kendilerine kısa, orta ve uzun dönemli amaçlar ve faaliyetler belirlemelidir. Kısa dönemde; stresin nedenlerini ve etkilerini anlamanın yanı sıra stres yönetiminde kullanılacak yöntemleri öğrenmek amaçlanmalıdır. Orta dönemde; stresin belirtilerini mümkün olduğunca erken fark edebilmek, olumsuz stres yaratan unsurları belirlemek amaçlanmalıdır. Ayrıca stresi ve etkilerini azaltan yeni

bir yaşam tarzı geliştirilmesi ile fiziksel, duygusal ve davranışsal anlamda stresten kaynaklanan tepkilerin kontrol altına alınabilmesi de orta dönemde gerçekleştirilmesi beklenen uygulamalardır. Orta dönemde gerçekleştirilmesi en önemli faaliyetlerden bir diğeri ise, olumlu stres yaratan unsurları belirleyerek, gerektiğinde stresin olumlu etkilerini yaratmak için bu unsurlardan yararlanabilecek farkındalığın sağlanmasıdır. Uzun dönemde; bireyin yaşam tarzının sağlıklı ve dengeli bir hale getirilmesi ve bireyin daha başarılı olmasını sağlayacak şekilde stresi yönetme becerisinin geliştirilmesi asli amaçlardır.

Örgütsel Stres Yönetimine Yönelik Uygulamalar

Stres farklı düzeylerde ve yoğunlukta olmakla birlikte, tüm işletmelerde, yöneticilerde ve çalışanlarında karşımıza çıkar. Stresin olumlu sonuçlarından mümkün olduğunca fazla yararlanmak ve olumsuz sonuçlarının mümkün olduğunca azaltmak için etkin bir şekilde yönetimi gerekir. Aksi takdirde yönetilmeyen stres, çalışanların verimliliğini düşmesine ve sağlık sorunları yaşamasına neden olarak işletmenin performansında ciddi kayıplara yol açar. Çalışanların etkin stres yönetimini başarmaları için verilecek eğitimler önemli bir araçtır. İşveren tarafından etkili biçimde ele alınmayan stres, örgüt genelinde düşük verimlilik ve sağlık problemlerini beraberinde getirir.

Örgütsel stres yönetimine yönelik uygulamalar kapsamında genel ve çevresel önlemler, yönetsel düzeyde yapılacak düzenlemeler ve bireysel uygulamalar yer alır. Bireysel uygulamalar bir önceki başlıkta açıklanmıştır. Genel ve çevresel önlemler, toplumun refah düzeyini arttırmaya, yaşam kalitesini yükseltmeye ve çalışma hayatının zorluklarını azaltmaya yönelik gerçekleştirilecek uygulamalardır. Bu uygulamalar, genel ve yerel yönetim örgütlerinin yanı sıra sivil toplum kuruluşları, kamu ve özel kurum ve kuruluşlarının çalışmalarıyla sağlanabilir. Buna karşın strese neden olan faktörlerin tamamen ortadan kaldırılamayacağı ve kaldırılması gerektiği de unutulmamalıdır. Dolayısıyla asıl amaç, stres faktörlerinin bertaraf edilmesi değil, stresli ortamlarda motivasyon azalmadan, tam tersine artarak çalışmanın sağlanması; başka bir deyişle etkin bir stres yönetimidir.

Yönetsel düzeyde yapılacak uygulamalar; yöneticilerin kendilerinin, diğer yöneticilerin ve astlarının örgütsel streslerini azaltmaya yönelik faaliyetleri kapsar. Bu faaliyetler sayesinde tüm çalışanların örgütsel stresle baş etmesini kolaylaştıracak bir stres yönetiminin sağlanması amaçlanır. Bu noktada unutulmaması gereken bir konu daha vardır. Yöneticiler örgütsel stres yönetiminde sadece olağan iş akışı sürecinde ortaya çıkabilecek stresle baş etmeye yönelik uygulamalar gerçekleştirmez. Bunun yanında, beklenmedik durumlar, acil veya kriz olarak nitelendirilebilecek olaylar karşısında ortaya çıkan stres de yöneticilerin örgütsel stres yönetimi kapsamında baş etmeleri beklenen bir durumdur. Yöneticiler; işgören bulma ve seçme (beklentileri ve nitelikleri iş koşulları ile uyumlu çalışan seçimi), eğitim (stres yönetimi, zaman yönetimi, kişisel gelişim vb.), iş rotasyonu, çalışanların kararlara ve uygulamaya katılımının artırılması, örgütsel iletişimin geliştirilmesi, çalışma saatleri ve izin dönemlerinin optimum şekilde planlanması, iş güvenliğinin sağlanması, işlerin ve örgütün yeniden tasarımı gibi pek çok uygulama ile örgütsel stres yönetimine yönelik çok sayıda araç geliştirebilir. Bu araçlardan hangisi veya hangilerinin kullanılması gerektiğini belirlemek için yöneticilerin örgütsel stres yönetimini bir süreç olarak ele almaları gerekir.

Örgütsel stres yönetimi sürecinde öncelikle sorun tanımlanmalı, stresin nedenleri açığa çıkarılmalıdır. Örneğin işe devamsızlıkta artış sorunu, çalışanların vardiyalı çalışma saatlerinin baskısı nedeniyle kendilerini yoğun stres altında hissetmeleri olabilir. Ardından stresin etkileri belirlenmelidir. Aynı stres faktörünün örgütteki farklı bireylerde farklı etkilere neden olabileceği unutulmamalıdır. Vardiyalı çalışma sistemi bekar bir erkek çalışan için çok büyük bir stres faktörü olmayabilir. Ancak aynı sistem, evli ve çocuk sahibi bir kadın çalışan için baş edemeyeceğini düşündürecek ve tükenme aşamasına getirecek kadar ağır düzeyde bir etki yaratabilir. Dolayısıyla yöneticiler stresin olumsuz etkilerine yönelik çözüm önerileri geliştirirken, bireysel farklılıkları gözetmelidir. Örgütsel stres yönetimi sürecindeki üçüncü aşama, düzenli bir kayıt sisteminin sağlanmasıdır. Geliştirilen eylem planları, bu planların stresin nedenleri ve etkileri üzerinde yarattığı değişim, çalışanların sürece katılımı, kullanılan araçlar ve değerlendirme göstergeleri sistematik biçimde kayıt altına alınmalı ve sürekli bir şekilde kontrol edilmelidir. Böylelikle stres yöneti-

mi sürecinin etkinliği belirlenmiş olur. Herhangi bir aksama veya beklenileden farklı bir durumun geliştiği fark edildiği takdirde süreç baştan ele alınarak geliştirilmelidir.

Acil çağrı hizmetlerinin doğası gereği, rutin iş olarak gerçekleştirilen faaliyetlerin önemli bir kısmı aslında kısa süreli kriz durumlarında yaşanmaktadır. Dolayısıyla belirtilen her iki stres türü eş zamanlı yaşanmakta, bu da çalışanlar üzerinde stresin yaratabileceği olumsuz etkileri arttırabilmektedir. Bu durum, acil çağrı hizmetlerinde etkili stres yönetiminin önemine işaret etmektedir. Dolayısıyla çalışanların başarılı bir şekilde tamamladıkları her görüşmenin, insanların hayatlarında yarattığı etkinin büyüklüğü ve önemi konusunda farkındalık yaratılmalıdır. Örneğin, zamanında ve doğru adrese yapılan bir yönlendirme ile zamanında tıbbi müdahalenin erişiminin sağlandığı bir çağrı, bu müdahalenin yapıldığı kişinin hayata tutunmasını sağlayabilir. Ancak etkisi sadece o kişi üzerinde değildir. O kişinin annesi, babası, eşi, çocukları, varsa bakımını üstlendiği diğer kişiler açısından da önemli sonuçlar doğurmaktadır. Yanı sıra, müdahaleyi zamanında yapmayı başaran sağlık personelinin moral ve motivasyonu açısından da önemlidir. Devletin vatandaşını koruması, sağladığı sağlık hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği açısından da önemlidir.



ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNDE ZAMAN YÖNETİMİ

Zaman yönetimi, stres yönetimde kullanılan en önemli araçlardan biridir. Çünkü zamanı kontrol etmeyi ve uygun bir şekilde düzenlemeyi başaran biri aynı zamanda stresi azaltacak adımları da atmaktadır. Acil çağrı hizmetleri çalışanları için zaman, diğer sektör ve işletmelerde çalışanlarla kıyaslandığında çok daha önemli ve güçlü bir faktördür. Diğer çalışanlar açısından yönetilmesi gereken zaman dilimini günler, aylar hatta bazen yıllar oluştururken, acil çağrı hizmetleri çalışanları saatler veya dakikaları bile değil; saniyeleri etkin ve etkili bir şekilde yönetmek durumundadırlar. Bu nedenle ki zaman yönetimi, acil çağrı hizmetleri çalışanları için öncelikle gerçekleştirilmesi gereken bir uygulama olmalıdır. Zaman yönetimi sayesinde yalnızca stres yönetimi konusunda başarı sağlanmayacaktır. Bunun yanında, çalışanların performansını doğrudan arttıracak ve böylelikle çoğu zaman hayati düzeyde önem taşıyan bir yönlendirme zamanında yapılabilecektir. Böylelikle, yalnızca bireysel veya

örgütsel değil, toplumsal anlamda da önemli kazanımlar sağlanacaktır. Bu bölümde öncelikle zaman ve zaman türleri tanımlanmakta, ardından zaman yönetimi ve yararları açıklanmaktadır. Son olarak çalışanların farkındalığını arttırmak üzere zaman tuzakları hakkında bilgi verilerek bölüm tamamlanmaktadır.

Zaman ile İlgili Kavramlar

Zaman: Zaman kavramı, Türk Dil Kurumu tarafından “Bir işin, bir oluşun içinde geçtiği, geçeceği ya da geçmekte olduğu süre” veya “Bir işe ayrılmış veya bir iş için ayrılmış saatler, vakit” olarak tanımlanmaktadır. Zaman, yapılacak her türlü iş için gerekli olan ve muadili olmayan bir kaynaktır. Diğer kaynaklardan farklı olarak, tüketilen zamanın geri getirilmesi, yerine konması, yenilenebilmesi, satın alınması ve de tüketilmeyen zamanın depolanarak sonradan kullanımı mümkün değildir. Zaman herkese eşit dağıtılmıştır ancak etkin zaman yönetimi ile aynı zaman dilimi içinde daha verimli olmak mümkündür.

Zaman Türleri: Zaman esasında nesnel bir kavramdır. Kişiden kişiye değişmez, standart araçlarla ölçümlenebilir ve bu ölçüm sonuçları herkes için aynı şeyi ifade eder. Buna karşın aynı zaman diliminin farklı kişiler ve koşullar söz konusu olduğunda daha uzun veya daha kısa olarak da değerlendirilebildiğini görürüz. Bu durumun nedeni zamanın gerçek zaman ve algılanan zaman olmak üzere farklı şekillerde nitelendirilmesidir.

Gerçek Zaman, doğal olaylar ya da saat gibi araçlar yardımıyla ölçülebilen zaman türüdür. Gerçek zaman ay ve güneşin hareketlerine göre fiziksel olarak gözlenebilen değişmelere dayanır. Saniye, dakika, saat, gün, ay, yıl gibi birimlerle ölçülüp gözlenebilen, nesnellik gösteren zaman türüdür. Bir zaman birimi kanalıyla ölçülebilen ve herkes tarafından aynı şekilde anlaşılır. Örneğin 10 Haziran 2018 günü saat 08.00 ile 10.00 arası olarak belirtilen bir zaman, herkes tarafından aynı şekilde anlaşılır ve bu zaman dilimine yerleştirilen bir toplantı için herkesin ayracağı zaman iki saatlik bir süreyi ifade eder.

Algılanan Zaman, kişiden kişiye ve durumdan duruma farklılık göstererek değerlendirilen zaman türüdür. Bu nedenle de öznellik ve durumsallık söz konusudur. Örneğin, kişiler istedikleri, keyif aldıkları bir iş ile ilgilenirken zamanın nasıl geçtiğini anlayamaz ve zamanın çok kısa olduğuna yönelik bir algıları olur. Bunun tersine, istemedikleri ve sıkıldıkları bir durum söz konusu olduğunda ise zamanın bir türlü geçmediğini dile getirirler ve algılanan zaman çok uzun bir süre olarak nitelendirilir. Acil çağrı hizmetleri çalışanları açısından en önemli stres faktörlerinden birisi çağrı sahiplerinin algıladıkları zamanın çok hızlı geçiyor olmasıdır. Yaşadığı çoğu zaman hayati riski olan durum karşısında çağrı sahibi gerçek zamandan uzaklaşarak zamanı çok hızlı geçiyor olarak algılama eğilimi sergiler. Bu da kişinin kendisine yeteri kadar hızlı cevap verilmediği, yeteri kadar hızlı erişimin sağlanmadığına yönelik bir yanılgı oluşmasına neden olabilir. Bu yanılgı nedeniyle çağrı sahiplerinde algılanan zaman bir stres faktörü hâline gelir ve acil çağrı hizmetleri çalışanlarının görevlerini yerine getirmelerini sağlayacak iş birliğini sergileme konusunda yetersiz kalabilirler. Dolayısıyla çalışanların zamanı etkin bir şekilde kullanmasına önemli bir engel teşkil edebilir.

Zaman Yönetimi ve Yaklaşımları

Yönetimsel açıdan ele alındığında, zaman etkili ve etkin bir şekilde kullanılması gereken en önemli verimlilik araçlarından birisi olarak değerlendirilir. İşletmelerde zaman yönetimi için örgütsel düzenlemeler ve uygulamalar gerekli olmakla birlikte yeterli değildir. Aslolan bireyin zaman yönetimi konusundaki istekliliği ve uygulama becerisidir. Günlük, haftalık, aylık çalışma süreleri her bir çalışan için aynıdır. Ancak her bir çalışanın bu zaman içerisinde sergilediği performans farklıdır. İşletmeler, çalışanların belirlenen bu gerçek zaman içinde, algıladıkları zamanın işi en iyi şekilde yapmaya yetecek kadar uzun, daha fazla işi yapmaya motive edecek kadar kısa ağılamları için etkili zaman yönetiminin yararlanırlar.

Zaman Yönetimi: Zamanın, mümkün olan en etkin ve etkili bir biçimde kullanımını ve denetlenmesini öngören zaman yönetimi anlayışıdır. Gelişen teknoloji ve iletişim sistemlerinin yanı sıra örgüt içi ve örgütler arası iletişimin daha kapsamlı ve karmaşık bir hal alması zaman yönetimini işletmeler için daha önemli bir konu haline getirmiştir. Her ne kadar herkese eşit olarak dağıtılmış olsa da, bireylerin, özellikle de öğrencilerin ve yöneticilerin, hem iş hem de özel hayatlarında sıklıkla zamanın yetersizliğinden şikayet ettikleri görülmektedir. Aslında burada yetersiz kalan zaman değil, sahip olunan zamanın önceden belirlenmiş amaçların gerçekleştirilmesine yönelik oluşturulmuş planlar dahilinde kullanılmamasıdır. Başka bir deyişle etkili ve etkin zaman yönetiminin yokluğunda, bireyler ne özel ne de iş hayatlarında yapmaları gereken ve yapmak istedikleri şeyleri yapacak yeterli zamanı bulamamaktadır. Bu sorunun oluşmaması için zaman yönetimi gerekmektedir.

Zaman yönetimi belirli bir an için veya tek seferlik bir uygulama olarak görülmemelidir. Tam tersine bir süreç olarak değerlendirilmelidir. Zaman kullanımının analizi ile başlayan bu süreç, zaman kullanımına ilişkin sorunların ortaya konması, kişisel ve örgütsel amaç ve önceliklerin belirlenmesi, bu amaç ve öncelikler doğrultusunda planlar ve programların yapılarak uygulanması ile devam etmelidir. Bu kapsamda gerçekleştirilen uygulamalar arasında, işlerin ve yetkilerin başarılı bir şekilde devri, etkili iletişim araçları ve teknolojiden yararlanma, toplantıların amaçları doğrultusunda

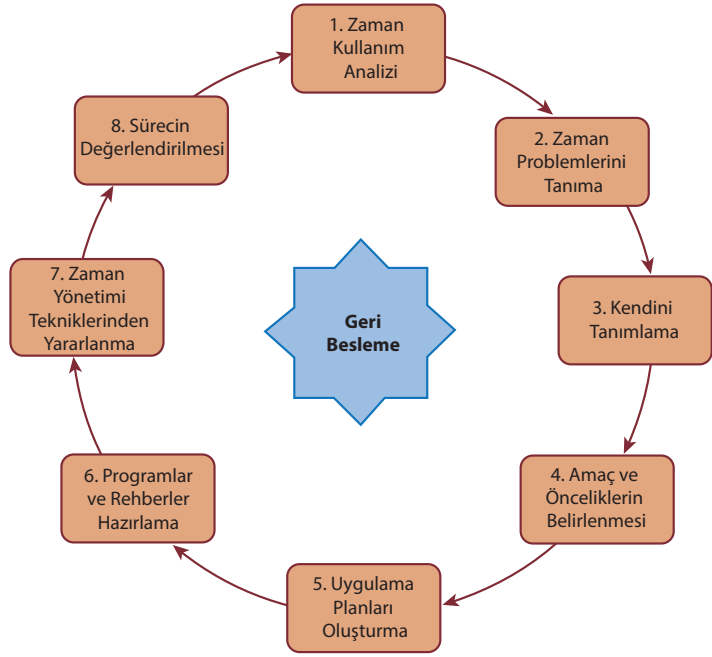
ve gereği kadar yapılması, zaman tuzaklarının denetlenmesi ve boş zaman yaratılması gibi uygulamalar yer almaktadır. Süreç boyunca her aşamada geri bildirimler yapılarak en uygun zaman yönetimi tekniklerinden yararlanılmalıdır. Ve son olarak, sürecin kontrol ve değerlendirilmesinin yanı sıra son durumun analizi gerçekleştirilerek zaman yönetimi süreci sürekli bir döngü haline getirilmelidir. Aşağıda Şekil 3.6'da zaman yönetimi süreci aşamaları gösterilmektedir.

Zaman Yönetimi Yaklaşımları:

Zaman yönetimine yönelik çeşitli yaklaşımlar geliştirilmiştir. Bu yaklaşımlar farklı uygulamaları ön plana çıkarmakla birlikte hepsinin ortak özelliği bireylerin hem kişisel hem örgütsel açıdan zamanlarını daha etkin ve etkili kullanmalarını sağlamayı amaçlamalarıdır. Aşağıda bu yaklaşımlardan bazıları kısaca açıklanmaktadır.

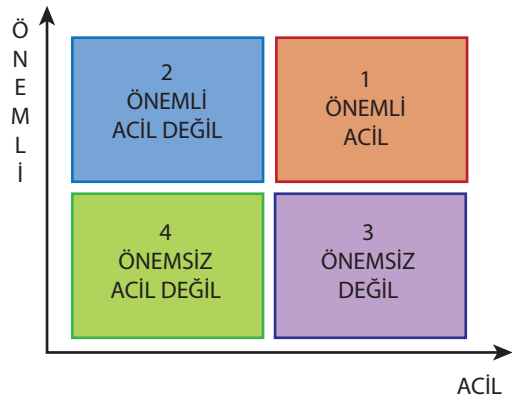
Önem ve Aciliyet Yaklaşımı: Bu yaklaşımda yapılması gereken işler önem ve aciliyetlerine göre dercelendirilir. Ardından önem ve aciliyet düzeyi en yüksek olandan başlanarak işler yapılır ve böylelikle zamanın daha akılcı kullanımı sağlanmış olur. Bu yaklaşım kapsamında kişiler, yapması gereken işleri “Önem ve Aciliyet Matrisine” yerleştirerek dercelendirirler. Matriste 1 numaralı hücrede yer alan işler hem önemli hem de acil işler olduğu için en önce yapılması gereken, ertelenemez nitelikteki işlerdir. 2 numaralı hücrede yer alan işler ise acil olmamakla birlikte önemli işlerdir. Bunlar örgüt tasarımı, çeşitli konularda planlama ve değerlendirmeler gibi işlerdir. Her ne kadar bu işler ertelenebilir nitelik taşıyalar da bu işler için yeterince zaman ayrılmalı ve son dakikalara bırakılarak gerekli önem verilmeden yapılmasının önüne geçilmelidir. 3 numaralı hücrede önemsiz ancak acil işler yer almaktadır. Bunlar iş rutinin bir parçası olabilecek bazı resmi yazışmalar, bazı bürokratik işlemler veya ziyaretler olabilir. Bu işlerin belirli ve kısa bir sürede yapılması zorunluluğu nedeniyle en sona bırakılmaması gerekir. 4 numaralı hücrede yer alan işler ise, hem önem düzeyi hem de aciliyeti düşük olan işlerdir. Bunlara örnek olarak ilgisiz yazışmalar, gereksiz incelemeler veya kaçış faaliyetleri verilebilir. Bu hücrede yer alan işler için harcanan zamanın mümkün olduğunca azaltılması gerekir. Şekil 3.7'de Önem ve Aciliyet Matrisi gösterilmektedir.

Önem ve aciliyet sıralaması yapılırken göz önünde tutulması gereken önemli bir konu, kişilerin kendi önceliklerini doğru bir şekilde belirlemeleridir. Genel anlamda hepimiz hoşlandığımız işi, hoşlanmadığımızdan önce; daha kısa sürede bitecek olan işi, daha uzun sürecek olan işten önce; bize kolay gelen ve iyi bildiğimiz işi, zor gelen ve tam olarak bilmediğimiz işten önce; başkaları tarafından bizden istenen işi, kendi seçtiğimiz işten önce yapmaya eğilim gösteririz. Bunun sonucunda da aslında çok acil olmayan ama önemli olan bir işi acil hale getirebiliriz. Dolayısıyla önem ve aciliyet dercelendirmesini yaparken daha nesnel ve bütüncül yaklaşarak işleri sıralamamız büyük önem taşımaktadır.



Şekil 3.6 Zaman Yönetimi Süreci

Kaynak: Şimşek vd. 2009:36



Şekil 3.7 Önem ve Aciliyet Matrisi

Covey geliştirdiği yaklaşımında değerlerimizi, ilkelerimizi, duruşumumuzu ve bakış açımızı pusula ile sembolize ederken, etkinlikleri, yapmamız gereken işleri, görüşmeleri, katılmamız gereken toplantıları saat sembolü ile simgeler. Covey'e göre pusula, hayatımızda önemli bulduğumuz ve değer verdiğimiz unsurlardan oluşur ve hayatımıza nasıl bir yön verdiğimizi belirler. Saat ise, yapmak zorunda olduğumuz ve zamanımızın önemli bir kısmını bunları yaparak harcadığımız işleri ifade eder. Pusula ile saat arasında oluşan boşluğun miktarı aslında zaman yönetimi konusunda başarısızlığımızın bir göstergesidir. Bu nedenle en çok değer verilen ve en önemli olarak nitelendirilen işlerin, en çok yaptığımız, katılım gerçekleştirdiğimiz ve zaman ayırdığımız işlerle mümkün olduğunca birbiriyle örtüşüyor olması gerekir. Aksi takdirde uyulması gereken programlara ayrılan zaman, asıl önem verdiğimiz işler için ayrılması gereken zamandan fazla hale gelir ve dolayısıyla zaman yönetiminde başarısız olunur. Bu durumun önüne geçmek için önceliklerin ve değerlerin doğru bir şekilde belirlenmesi ve bir yandan öncelikli olana önem verilirken diğer yandan önemli olana da öncelik verilmesi gerekir.

Planlama Yaklaşımı: Bu yaklaşım, yönetimin planlama ile başladığı anlayışı üzerinden geliştirilmiştir. Dolayısıyla zaman yönetiminin de temel eksenini planlama olmalıdır. Bu kapsamda öncelikle kısa, orta ve uzun dönemli amaçlar belirlenmeli, ardından bu amaçlara ulaşmak üzere zaman kullanımının planlanması yapılmalıdır. Amaçların belirlenmesi, harcanan zaman esnasında kişilerin ve sürecin denetlenmesini sağlarken, belirlenen vade sonrasında zaman yönetiminin değerlendirilme yapılmasını da kolaylaştırmaktadır. Planlama yaklaşımı; (1) önceliklerin belirlenmesi, (2) etkinliklerin formlar aracılığıyla planlanması (günlük/haftalık/aylık/yıllık), (3) yapılan planın uygulanması ve uygulama sırasında gerçekleştirilecek kesintilerin önlenmesi, (4) zamanın doğru etkimliklere yönlendirilmesi, (5) enerji periyotlarının gözetilmesi, (6) gerektiği yerlerde işlerin ve yetkinin devredilmesi, (7) talimatların etkili verilmesi gibi ilkeleri kapsamaktadır.

Zaman Tuzaklarından Kaçınma Yaklaşımı: Zaman yönetimi bu kadar yararlı olmasına karşın, zaman yönetiminin başarısını etkileyecek çok sayıda unsur vardır. Sosyal ilişkiler, kişisel ve kültürel özelliklerden kaynaklanan ve zaman kayıplarına yol açan veya zamanı etkin bir şekilde yöneteme-

mize sebep olan faktörlere zaman tuzakları denir. En sık karşılaşılan zaman tuzakları aşağıda sıralanmaktadır:

- Rutin ve gereksiz işler, gereksiz ayrıntılarla uğraşmak
- Plansızlık
- Öncelikleri belirleyememek ve sıralayamamak
- Kararlılık yoksunluğu, açık kapı politikası (Hayır diyememek)
- Ertelemek veya işi yarım bırakmak
- Kendini gereğinden fazla işe adanmak
- Acelecilik veya sabırsızlık
- Gereksiz görüşmeler (Ziyaretçiler, telefon, sosyal medya)
- Gündemsiz ve verimsiz toplantılar
- Yetki verememek
- Dağınık masa ve iş yeri düzeni, dağınık bir zihin (odaklanamamak)
- Zamanı önemsemeyen geleneksel kültür değerleri
- Aksaklıklar

Zaman tuzakları karşısında en önemli hamle, zamana sahip çıkarak onu kullanmaktır. Geçip giden zamanın geri getirilme imkanının olmadığı unutulmamalıdır. Bu yüzden her birey, öncelikle kendi hayatında var olan zaman tuzaklarını belirlemelidir. Ardından bu zaman tuzaklarının hangilerine kendisinin neden olduğunu, hangilerinin ise dış unsurlardan kaynaklandığını belirlemelidir. Kendinden kaynaklanan zaman tuzaklarını ortadan kaldırmak için gerekli plan ve düzenlemeleri en kısa zamanda gerçekleştirmelidir. Bunun yanında dış unsurlardan kaynaklanan zaman tuzakları içinden kontrol edebileceklerini, değiştirebileceklerini veya tamamen ortadan kaldıracabileceklerini de belirleyerek bu konuda da gerekli önlemleri almalıdır.

Zaman yönetimi yaklaşımları bir bütün olarak değerlendirildiğinde zamanı etkili ve verimli kullanmayı sağlamaya yönelik geliştirilen öneriler aşağıda sıralanmaktadır.

- Bireyin kendine dikkat etmesi, sağlıklı ve dengeli beslenmesi, yeterince uyuması, egzersiz yapması ve güne erken başlaması
- Ceplerin, çantaların, panonun, iş yerinin düzenlenmesi

- Masanın ve bilgisayarın düzenli olarak gözden geçirilerek, kullanılmayan dosyaların, belgelerin uzaklaştırılması
- Günlük veya ajanda tutularak yapılanların kayıt edilmesi, aynı zamanda akla gelen fikir, uygulama, sorun vb. hususların not edilmesi
- Hedeflerin ve bitiş zamanlarının (termin) belirlenmesi, süre sonunda değerlendirilerek gerekli güncellemelerin yapılması
- Önceliklere göre sıralanmış yapılacaklar listesi hazırlanması
- Hoşlanılmayan, istenmeyen, zor bulunan işlerin önce yapılması
- Ertelenme ihtimali olan işlerin parçalara ayrılarak yapılması
- Kişisel enerji zamanlamasının belirlenerek, en önemli işlerin en verimli saatlerde yapılması
- Hedefleri gerçekleştirebilmek için kimsenin bölemeyeceği zaman dilimleri yaratılması
- Planlanan çalışmaları yaparken başka birisinin yersiz müdahalesinin veya zamansız taleplerinin kabul edilmemesi

- Çalışma ortamına ve arkadaşlarına uyum sağlamaya gayret edilmesi
- Başkalarının da yapabileceği işlerin ve yetkilerin devredilmesi
- Hedeflere ulaşıldığında veya iş tamamlandığında ödüllendirilmesi
- Mesaiyi tamamlamadan önce günün değerlendirilmesi ve bir sonraki günün programının yapılması
- Teknolojiden yararlanılması ve mümkün olduğunca daha az zaman alacak iletişim şekline (e-posta, telefon, yüz yüze görüşme) öncelik verilmesi

Zaman Yönetiminin Yararları

Zaman yönetimi, en basit ifadeyle kıt olan bir kaynağın en iyi şekilde kullanımını esas almaktadır. Böylelikle bireylerin ve örgütlerin verimliliğinin artmasına ve toplumsal faydanın çoğalmasına önemli bir katkı sağlayacaktır. Zaman yönetiminin kişilere, örgütlere ve topluma yararları Tablo 3.2'de özet olarak sunulmaktadır.

Tablo 3.2 Zaman Yönetiminin Yararları

Zaman Yönetiminin Yararları		
Kişilere Yararları	Örgütlere Yararları	Topluma Yararları
Ürettiklerini ve başarılarını sergilerler, böylelikle çalışma arkadaşları ve üstleri tarafından da takdir edilirler.	Aksaklıkları azaltır.	Kurumun performansından memnuniyet duyulur.
Bakış açılarını genişletirler, daha az zamanda daha çok iş yapabilirler.	Verimliliği ve yaratıcılığı artırır.	Kurumdan hizmet adaletli alınır.
Kendilerini iyi denetler ve böylelikle daha iyi yönetirler.	İş güvenliğini artırır.	Toplum hizmetinin maliyeti düşer.
Keyifle çalışılan, huzurlu ortam hazırlarlar.	Devamsızlığı ve işten ayrılmaları azaltır.	Toplum hizmeti zamanında alır.
Boş zaman artacağı için sevdiklerine ve özel ilgi alanlarına daha fazla vakit ayırabilirler.	Motivasyonu ve başarıyı artırır.	Kurumun kapasitesi ve yetkinliği artar.
Yaşam kalitesini artırır, özgürlük ve dinginlik sağlarlar.	Hizmetin devamlılığını düzenler.	Kurum-toplum ilişkileri iyileşir.

Zaman yönetimi uygulanarak işlerin planlanan sürede gerçekleşmesi hem bireylerin hem de örgütlerin hedeflerine daha sağlam adımlarla ulaşmasını sağlayacaktır. Bu fayda, zaman yönetiminin doğrudan görülebilen faydasıdır. Bunun yanında, dolaylı faydaları da söz konusudur. Örneğin, işlerin yolunda ve zamanında tamamlanıyor olması, süreçte olabilecek aksaklıklar karşısında kişilere fazladan zaman kazan-

dıracaktır. Özellikle yöneticilere boş zaman yaratarak, işlere ve örgüte daha bütünsel olarak bakmalarını ve stratejik planlar geliştirmelerinde etkili olacaktır. Bunun yanı sıra kişilerin etkin zaman yönetimi sayesinde yaşam doyumları yükseleceği için iş yaşamlarında da daha mutlu, motive ve etkin olmaları için uygun bir zemin hazırlayacaktır. Kişilerin ve örgütlerin zaman yönetimindeki başarısı toplumun geneli açısından da hem ekonomik ve sosyal kazanımları getirecek ve refah artışı sağlanacaktır.

Öğrenme Çıktısı

4 Acil çağrı hizmetlerinde zaman yönetimi ve yararlarını açıklayabilme

Araştır 4

Erteleme, nasıl bir zaman tuzağıdır? Nasıl üstesinden gelinir?

İlişkilendir

Zaman yönetimi ile Pareto ilkesi arasındaki ilişkiyi değerlendirin.

Anlat/Paylaş

Acil çağrı hizmetlerinde etkili zaman yönetiminin örgüte yararlarını düşünün.



Yaşamla İlişkilendir

1. Stres ile A Tipi ve B Tipi Kişilik İlişkisi:

Stresin oluşumu ve gelişimi bireyden bireye farklılık gösterir. Aynı koşullar karşısında bazı kişiler hızlı bir şekilde alarm aşamasına geçerek stresten daha erken etkilenirken, bazı kişiler ise stresi daha geç algılayabilir veya hiç stresi yaşamayabilirler. Bu farklılık stresin yaşanma süresinde olduğu gibi, stresin dozuna ve düzeyine karşı direnme aşamasında da oluşur. Bu konuyla ilgili yapılan çalışmalardan birisi 20. yüzyılın ikinci yarısında kardiyolog Meyer Friedman ve Rosenman tarafından gerçekleştirilmiştir. Kalp hastalarının diğer hastalardan daha farklı davrandıklarını, oturdukları yerde bile daha endişeli ve tedirgin olduklarını fark eden bu doktorlar, strese yatkın olarak nitelendirdikleri bu kişileri A tipi olarak tanımlamışlardır. Stresi ve dolayısıyla stresin fizyolojik sonuçlarını daha düşük düzeyde yaşayan kişiler ise B tipi olarak tanımlamışlardır. Yapılan bu sınıflandırmaya göre, A tipi kişiliğe sahip kişiler genel olarak tez canlı, yerinde duramayan, rekabetçi, hırslı, sabırsız, telaşlı, enerjik, gergin, sıkıntılı, agresif, beklemeye karşı tahammülsüz, iş düşkün, zamanla yarışan kişilerdir. A tipi kişilik özelliklerini taşıyan kişiler sıklıkla aynı anda bir-

den fazla iş yapar veya düşünürler, bir şeyin iyi olmasını istiyorlarsa kendileri yaparlar ya da daha iyi yapabileceğini düşündüğü işleri bir başkasının yapışını seyrederken sabredemezler, başarı ölçütü olarak nicel verileri esas alırlar, konuşurken yoğun mimik, bedensel hareket veya tik sergilerler. Bunun tersine B tipi kişiliğe sahip kişiler ise genel olarak sakin, dingin, sabırlı, ağırdan alan, hoşgörülü, rahat, üzerinde zaman baskısı hissetmeyen, çatışmaya girmeyen, suçluluk duygusu olmadan gevşeyebilen kişilerdir. Yaptıkları tanımlamanın ardından 9 yılı yakın bir süre incelemelerini sürdürmüşlerdir. İncelemeleri sonucunda A tipi kişilerin daha fazla kalp hastalığı geçirdiğini, ikinci bir kez daha kalp krizi geçirme risklerinin B tipi kişilere göre beş kat daha yüksek olduğu ve geçirdikleri kalp krizinin etkisinin de yine B tipi kişilerde yaratılan tehlikeye göre iki kat daha fazla olduğunu belirlemişlerdir. Sonraki yıllarda başka araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalarda A tipi kişilik ile kalp krizi arasında aynı paralellik belirlenmemiştir. Tam tersine A tipi kişilerin stresle baş etme konusunda B tipi kişilere göre daha başarılı olduğuna yönelik çalışmalar da mevcuttur. Bir diğer konu, bireylerin tamamen A veya B

tipi kişilik sahibi olarak değil, birine diğerinden daha meyilli olarak nitelendirilmiştir. Bazı durumlarda A tipi davranış sergileyen biri, başka bir durumda B tipi davranış sergileyebilir. Bireyler çeşitli bilişsel ve davranışsal terapiler aracılığıyla davranış tiplerini değiştirerek, stres yaşamaya yatkınlığı daha az olan B tipi kişilikle ilişkilendirilmiş davranışları sergileme konusunda kendilerini geliştirebilirler. Bununla birlikte stresin olumlu etkilerinin oluşumuna sağladığı katkı da gözetilerek, her koşulda A tipi kişilik özellikleri ve davranış biçimleri olumsuz olarak algılanmamalıdır. Bütünsel bir dengenin oluşturulması ve korunması gözetilmelidir.

2. Covey'in Zaman Yönetimi Videosu

Zaman yönetimi denildiğinde ilk akla gelen isimlerden birisi Covey'dir. Covey zaman yönetiminin önemine dikkat çekmek için şu soruyu sorar: "Daha sıkı, daha hızlı ve daha çok çalışmak sorunu çözmüyorsa, ne çözebilir?" Hayat koşullarımızın hepimizi kimi tercihler yapmaya zorladığını dile getiren Covey, en çok değer verdiğimiz ve önemli bulduğumuz konulara yeterince özen göstermemenin ve zaman ayırmamanın zaman yönetimi önündeki en büyük engel olduğunu ifade eder. Geçen zamanı geri getirmenin, başkasından ödünç almanın, herhangi bir yerden satın almanın veya çekiştirerek uzatmanın imkânı yoktur. Zaman herkes için eşit ve aynıdır. Bir gün 24 saat, bir hafta yedi gün, bir yıl 12 aydır. Dolayısıyla mevcut zamanın çoğaltılması söz konusu değildir. Bu yüzden sahip olduğumuz zamanı en etkin ve verimli şekilde yönetmek gerekir. Bunun

için de öncelikle bizim için en değerli olan, en çok önem verdiğimiz işlere zaman ayırmamız gerekir. Ayrıntılara saplanıp kalmamalıyız, aksi takdirde bizim için asıl önemli olan konulara yeterince zaman ayıramayız ve istediğimiz şekilde tamamlayamayabiliriz. Yaşam içinde bizi meşgul eden görece bizim için daha az önemli veya önemsiz, küçük ayrıntılara öncelik verirse, asıl yapmak istediğimiz, bizim için değerli olan ve bizi mutlu edecek olan şeylere zaman kalmayabilir. Bunun yerine öncelikle bizim için önemli olan işlere ve konulara (ailemize, arkadaşlarımıza, sağlığınıza, planlamalara, eğitimimize, işimizle ilgili önemli projelere vd.) zaman ayırmalı, ardından kalan zaman içinde küçük ve önemsiz ayrıntıları halletmeye çalışmalıyız. Ancak bu şekilde zamanımız bittiğinde ve yolun sonuna geldiğimizde bizim için önemli olan işleri başarmış ve istediğimiz yere ulaşmış olabiliriz. Hayatı bir merdiven ve her bir başarıyı tek tek çıkılan basamaklara benzeten Covey, zaman yönetiminin önemini şu şekilde özetlemektedir. Herşeyi aynı anda yapmaya çalışan hiçbir şeyi gerçekten yapabileceği şekilde yapamaz, her yerde olmaya çalışan asıl istediği yerde olamaz. En üst basamağına geldiğinizde merdivenin yanlış duvara dayalı olduğunu görmeyi hiç kimse istemez. Bu yüzden bu basamakları çıkarken durup düşünmeli ve hangi basamağın bizim için önemli ve ona harcayacağımız zamana değeceğine karar vermemeliyiz. Zamanımıza sahip çıkmak için hemen harekete geçmeliyiz. (Detaylar için izleyin: <https://www.youtube.com/watch?v=og1TmS40P0I>)

1

Stres ile ilgili kavramları tanımlayabilme

Stres ile İlgili Tanımlar

Stres ile İlgili Tanımlar: Stres, bireyin, arzu ettiği ve sonucunun hem belirsiz hem de önemli olarak algılandığı bir fırsat, bir talep veya bir kaynak ile karşılaştığı dinamik bir durumu ifade eder. Sadece sinirsel bir gerilim veya hormonal bir durum değildir. Stres, günlük, gelişimsel veya hayat krizi niteliğinde stres olarak farklı türlerde ve düzeylerde herkesin hayatında var olan bir olgudur. Stres her zaman sakınılması gereken bir durum olarak nitelendirilmemelidir.

2

Acil çağrı hizmetlerinde stres faktörlerini ve aşamalarını ifade edebilme

Acil Çağrı Hizmetlerinde Stres Faktörleri ve Stres Aşamaları

Stres Faktörleri ve Stres Aşamaları: Stres oluşumuna neden olan unsurlar stres faktörleri olarak adlandırılır. Stres faktörleri bireysel, örgütsel ve çevresel stres faktörleri olarak üç grup altında incelenir. Bu faktörlerin etkisiyle ortaya çıkan stres karşısında uyumun evrelerini de ifade eden ve alarm, direnme ve tükenme olarak adlandırılan üç aşamadan oluşur. Stresin etkileri fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçlara neden olur.

3

Acil çağrı hizmetlerinde stres yönetimini ve stres yönetimine yönelik bireysel ve örgütsel uygulamaları açıklayabilme

Acil Çağrı Hizmetlerinde Stres Yönetimi

Stres Yönetimi: Stresin olumsuz etkilerinin ortadan kaldırılması ve olumlu etkilerinin artırılması için stres yönetimi gerekir. Stres yönetimi; stresin nedenlerini ve etkilerini belirleyerek, bunları kontrol altına almak üzere planlar, yöntem ve araçlar belirlemeyi ve uygulamayı kapsayan bir süreçtir. Bireysel stres yönetimine ve örgütsel stres yönetimine yönelik uygulamalar birbirini destekleyecek şekilde gerçekleştirilerek stres yönetiminde başarı düzeyi artırılabilir.

4

Acil çağrı hizmetlerinde zaman yönetimini, yararlarını ve zaman tuzaklarını açıklayabilme

Acil Çağrı Hizmetlerinde Zaman Yönetimi

Zaman Yönetimi: Zaman yönetiminde sadece gerçek zaman değil algılanan zaman kavramı da göz önünde tutulur. Zaman yönetimi süreci; zaman kullanımının analizi, problemleri ve kişileri tanımlama, amaç ve önceliklerin belirlenerek planlar hazırlama ve uygulama ile sürecin değerlendirilerek geri bildirimlerle geliştirilmesini kapsar. Zaman yönetiminde önem ve aciliyet matrisi, Covey'in Pusula ve Saat eşleştirmesi, planlama ve zaman tuzaklarından kaçınma gibi yaklaşımlardan yararlanılabilir. Zaman yönetimi sadece kişilere değil aynı zamanda örgütlere ve topluma yarar sağlaması nedeniyle önemlidir.

1 Stres ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi **yanlıştır**?

- A. Stres, bireyin içinde değil, dışarıdadır.
- B. Stres, organizmanın sadece bir kısmını değil tamamını etkiler.
- C. Aynı etken, farklı bireylerde farklı düzeylerde strese neden olabilir.
- D. Stresin bireyi harekete geçirme oranı motivasyondan daha fazla olabilir.
- E. Stresle baş edilememesi durumunda birey kendini çaresiz ve çıkmazda hissedebilir.

2 Günlük yaşantımızın bir rutini olarak gerçekleşen, genellikle düşük düzeylerde stres yaratan basit gerilimler aşağıdaki hangi stres türü kapsamında yer alır?

- A. Gelişimsel Stres
- B. Bireysel Stres
- C. Örgütsel Stres
- D. Günlük Stres
- E. Çevresel Stres

3 Aşağıdakilerden hangisi örgütsel stres faktörlerinden biridir?

- A. Kişilik özellikleri
- B. Fizyolojik özellikler
- C. Ekonomik koşullar
- D. Yaşam biçimi
- E. İş yükü fazlalığı

4 Stresin ilk aşaması aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Alarm
- B. Bireysel çaba gösterme
- C. Uyum sağlama
- D. Direnme
- E. Tükenme

5 Aşağıdakilerden hangisi stresin davranışsal sonuçlarından biri **değildir**?

- A. Şiddet Eğilimi
- B. İşe devamsızlık
- C. Terleme
- D. Sigara kullanma
- E. İletişim zorlukları

6 Stres yönetiminde duygusal gücü oluşturmak için aşağıdakilerden hangisi bir yöntem olabilir?

- A. Düzenli egzersiz yapma
- B. Sosyal sorumluluk faaliyetlerine katılım
- C. Dengeli beslenme
- D. Teknolojiden yararlanma
- E. Uyarıcılar

7 Aşağıdakilerden hangisi yöneticilerin örgütsel stres yönetiminde kullandığı yöntemlerden biri **değildir**?

- A. İşgören seçimi
- B. İşlerin yeniden tasarımı
- C. Eğitim
- D. İş güvenliğini sağlama
- E. Hobiler edinme

8 Doğal olaylar ya da saat gibi araçlar yardımıyla ölçülebilen zaman türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Algılanan zaman
- B. Mekanik zaman
- C. Dinamik zaman
- D. Gerçek zaman
- E. Yönetimsel zaman

9 Aşağıdakilerden hangisi bir zaman tuzağı **değildir**?

- A. Uzun süren telefon konuşmaları
- B. Günlük program dahilinde yapılan işler
- C. Uzun süreli sosyal medya kullanımı
- D. Gereksiz uzayan toplantılar
- E. İş yerine gelen ziyaretçiler

10 Zaman yönetiminin örgütlere yararlarıyla ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi **yanlıştır**?

- A. İş yerindeki aksaklıkları azaltır.
- B. Verimliliği artırır.
- C. İşe devamsızlığı artırır.
- D. İş güvenliğini artırır.
- E. Motivasyonu artırır.

1. A

Yanıtınız yanlış ise “Stres ile İlgili Tanımlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

2. D

Yanıtınız yanlış ise “Stres ile İlgili Tanımlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

3. E

Yanıtınız yanlış ise “Stres Faktörleri Ve Stres Aşamaları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

4. A

Yanıtınız yanlış ise “Stres Faktörleri Ve Stres Aşamaları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

5. C

Yanıtınız yanlış ise “Stres Faktörleri Ve Stres Aşamaları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

6. B

Yanıtınız yanlış ise “Stres Yönetimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

7. E

Yanıtınız yanlış ise “Stres Yönetimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

8. D

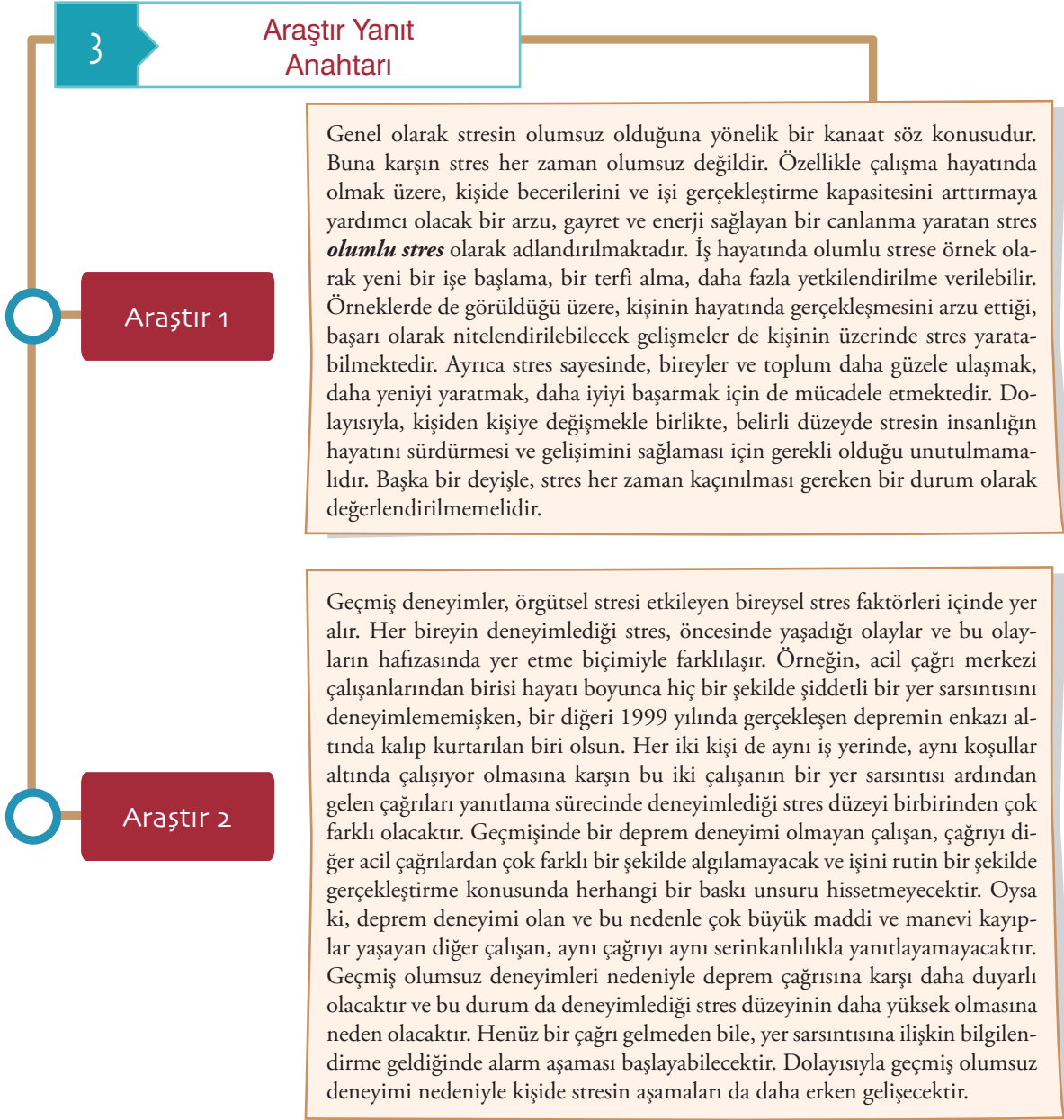
Yanıtınız yanlış ise “Zaman Yönetimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

9. B

Yanıtınız yanlış ise “Zaman Yönetimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

10. C

Yanıtınız yanlış ise “Zaman Yönetimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.



3

Araştır Yanıt Anahtarı

Araştır 3

Stres, sadece fizyolojik veya psikolojik etmenlere dayanmamakla birlikte, stres sırasında ve sonrasında bedende önemli değişiklikler meydana gelir. Karşı karşıya kaldığı tehdit ve zorlanmalardan uzaklaşmak ve hayatını sürdürmek isteyen organizma, “savaş veya kaç” tepkisi verir. Bu tepki, sempatik sinir sisteminin eş zamanlı olarak birçok organ üzerinde yarattığı etki ile gerçekleşir. Bu durumun insan vücudundaki yansıması; kalp atışlarında artış, gözbeklerinde genişleme, kaslarda gerilme, salgı bezlerinde salgı üretiminde azalış, mide işlevlerinde durma vb şeklinde olur. Dolayısıyla fizyolojik tepkileri mümkün olduğunca azaltmak için stres yönetiminde fiziksel gücü oluşturmak önemlidir. Örneğin, doğru nefes alma teknikleri ile kalp ve akciğerlerdeki, rahatlatma teknikleri, dengeli beslenme ve düzenli egzersizler ile kaslardaki ve salgı bezlerindeki, uyku düzeni ve sağlıklı beslenme ile göz bebeklerindeki ve sindirim sistemindeki fiziksel güç oluşturularak, fizyolojik etkiler kontrol altına alınabilir. Böylelikle birey alarm aşamasını daha sakin karşılayarak, direnme aşamasında stresle baş edebilme konusunda daha güçlü olabilir ve tükenme aşamasına geçmeden stres yönetimini sağlayabilir.

Araştır 4

Birey tarafından oluşturulan zaman tuzaklarından biri ertelemedir. Erteleme bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde yapılıyor olabilir. Bilinçli ertelemede, kişiler kasıtlı bir şekilde bazı işlere başlama, sürdürme ve tamamlama konularında isteksiz ve pasif davranırlar. Bilinçli erteleme bireyin farkında olarak gösterdiği bir tutum olması nedeniyle belirlenmesi daha kolaydır. Dolayısıyla bilinçli ertelemeye neden olan unsurların giderilmesine yönelik tedbirler alınması daha basittir. Buna karşın, bireyin dahi çok ayırında olmadan yaptığı bilinçsiz erteleme en önemli zaman tuzaklarından biridir. Bilinçsiz ertelemeye örnek olarak işleri fazla hafife alma veya gereğinden fazla önem vererek detaylara takılıp kalma verilebilir. Bilinçli bir erteleme söz konusu olmadığı için öncelikle bilinçsiz erteleme tutumunun sergilendiği durumların belirlenmesi gerekir. Ancak bundan sonra önlemler alınması söz konusu olabilir. Bir zaman tuzağı olan erteleme alışkanlığından kurtulmak için öncelikle kişinin bunu yapmaya kararlı ve istekli olması gerekir. Ardından birbiriyle ilişkili işleri gruplandırarak bir arada yürütme, çok büyük işleri uygun ve kademe kadem gerçekleştirilebilecek parçalara ayırma, aynı anda birden fazla işi yapmaya çalışmama, bir işi tamamen bitirmeden başka bir işe başlamama, öncelikle esas, zorunlu veya sıkıcı olan işleri yapma, bir plan yaparak zamanında tamamlanan işler için ödüllendirme ve başlamak için başka bir zamanı beklememe gibi taktikler erteleme alışkanlığının üstesinden gelmeye yardımcı olabilir.

Kaynakça

- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2002). Stres ve Başa çıkma Yolları, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Covey, S.R., Merrill, A.R. ve Merrill, R.R. (2013). Önemli İşlere Öncelik, Varlık Yayınları. İstanbul. Çev. Osman Deniztekin.
- Durna, U. (2004). Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı Ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, Yönetim ve Ekonomi 11/1 (2004) 191-206.
- Eren, E. (2015). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Klarreich, S. H. (1999). Stresiz Çalışma ortamı, Öteki Yayınları: Ankara. Çev. Bengi Güngör.
- Koch, C. J., ve Kleinmann, M. (2002). A stitch in time saves nine: Behavioural decision-making explanations for time management problems. European Journal of Work and Organizational Psychology, 11 (2), 199–217.
- Robbins, S.P. ve Judge, T.A. (2007). Organizational Behavior, Pearson Prentice Hall.
- Slocum, J.W. ve Hellriegel, D. (2007) Fundamentals of Organizational Behavior. South-Western/Cengage Learning, Mason.
- Şimşek, Ş., Çelik, A. ve Soysal, A. (Ed.). (2009). Zaman Yönetimi ve Yönetimsel Zamanda Etkinlik, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Tutar, H. (2004). Kriz ve Stres Yönetimi, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

İnternet Kaynakları

- Selye, H. “The Nature of Stress”, International Center for Nutritional Research, Inc., <http://www.icnr.com/articles/thenatureofstress.html>, Erişim Tarihi: 20 Ağustos 2017.
- TDK Sözlük. <http://www.tdk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 20 Ağustos 2017.
- Covey’in Zaman Yönetimi, <https://www.youtube.com/watch?v=og1TmS40P0I>, Erişim Tarihi: 23 Eylül 2017.

Bölüm 4

Dünya ve Ülkemizde Acil İhbar ve Yardım Çağrılarının Yönetimi

öğrenme çıktıları

1

Tek Numara Sistemi ve Gelişimi

- 1 Tek numara sisteminin gelişim süreçlerini açıklayabilme

2

Türkiye’de Acil Yardım İhbar Sistemleri

- 2 Ülkemizde farklı numaralar ile hizmet veren çağrı birimlerini ve ortak özelliklerini sıralayabilme

3

Türkiye’de Tek Numara Acil Çağrı Merkezleri Projesi

- 3 Ülkemizde tek numara sisteminin kurulma aşamaları ve mevcut durumunu ifade edebilme

4

Acil Çağrı Merkezi Yönetiminde Önemli Konular

- 4 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü faaliyetlerindeki özel ve önemli konuları açıklayabilme

Anahtar Sözcükler: • Tek Numara • 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü • Gereksiz Arama • Asılsız İhbar • Çoklu Müdahale • Kriz Yönetimi • Konum ve Arayan Bilgilerinin Tespiti • Acil Yardım İhbar Sistemi



GİRİŞ

Acil çağrı sistemlerinin, acil durumlarda yardıma gereksinimi olan insanların bu taleplerini iletebilmesi ve acil yardım hizmetleri organizasyonunun sağlanması amacıyla tüm dünya genelinde oluşturulduğu görülmektedir. Acil bir durum karşısında ise herhangi bir yardıma gereksinim duyan kişilerin acil bir çağrı merkeziyle iletişim kurabilmesi büyük önem arz etmektedir. Dünyanın hemen hemen her yerinde ise bu iletişimi sağlamanın en basit yolu, yardım talep edilen merkezi/yeri/kurumu telefon ile aramaktır. Bundan dolayıdır ki ister az gelişmiş isterse gelişmiş olsun birçok ülkede, acil çağrı hizmetinden yararlanabilmek açısından insanların aklında rahatlıkla kalabileceği düşünülen kısa ve kolay numaraların kullanıldığı bilinmektedir. Örneğin ABD’de hepimizin artık filmlerden de öğrenmiş olduğu 911 ya da Avrupa Birliği’ne üye ülkelerdeki 112 uygulaması gibi. Bu bağlamda, ülkeler acil yardım hizmetlerinin organizasyonunda, tüm acil yardım kurumları için ayrı ayrı numaralar kullanmakta ya da tüm acil yardım hizmetlerini tek numara ile merkezden yönettikleri ve tek numara acil çağrı sistemi olarak adlandırılan sistemi kullanmaktadırlar. Türkiye’de ise herhangi bir nedenle acil bir durum karşısında yardıma ihtiyacı olanların bu tür talepleri ve ihbarları, çok değişik ve farklı kurumlara ait yirmiden fazla sayıdaki acil yardım telefonlarına yapılmaktadır. Bu sıkıntının giderilmesi nedeniyle, teknik altyapısı tamamlanan Adana, Afyonkarahisar, Aksaray, Amasya, Ankara, Antalya, Balıkesir, Bartın, Bilecik, Bolu, Burdur, Bursa, Çanakkale, Denizli, Düzce, Edirne, Erzurum, Hakkari, Hatay, Isparta, İstanbul, İzmir, Kahramanmaraş, Karaman, Kayseri, Kırıkkale, Kırklareli, Kırşehir, Kocaeli, Konya, Kütahya, Manisa, Mardin, Mersin, Muğla, Nevşehir, Niğde, Sakarya, Samsun, Sivas, Şanlıurfa, Uşak, Yalova, Yozgat, Zonguldak’ta “Tek Numara Projesi” kapsamında faal olan 112 Acil Çağrı Merkezi uygulamasına başlanmıştır. Bu kurumlar şu an için yukarıda belirtilen yirmi dört ilimizde tek numara altında faaliyet göstermekte olup önümüzdeki birkaç yıl içinde ülkemizin tamamında tek numara sisteminin yaygınlaşması öngörülmektedir. Diğer ülkelerde olduğu gibi tek numara sistemi; Türkiye’de de yaygınlaşmaya başladığında personel, zaman, kaynak ve etkinlik anlamında farklı numara sistemine göre her açıdan tasarruf sağlamanın yanında, saniyelerin bile çok çok önemli olduğu bazı acil durumlarda hızlı ve doğru müdahalelerin yine doğru ve uzman kişilerce yapılmasını sağlayarak kötü sonuçların doğmamasını ya da en asgariye indirilmesini amaçlamaktadır.

TEK NUMARA SİSTEMİ VE GELİŞİMİ

Tek numara sistemine ihtiyaç duyulmasının nedeni yaşam içinde meydana gelen ve müdahale gerektiren acil durum olaylarıdır. Literatürde ise acil durum şu şekilde tanımlanmaktadır: Bir işi yapmak ya da önlem almak için kullanılabilecek sürenin kısıtlı olması, işin yapılmaması ya da önlemin alınmaması durumunda ölümcül bir riskin ortaya çıkabilmesidir. Buradan hareketle acil yardım hizmetleri ise acil bir durumda, ek zararın oluşmaması ya da zararın daha kötü sonuçlar doğurmaması için yapılması gereken hizmetlerin organizasyonu şeklinde ifade edilmektedir.

Tek Numara Sistemi

Acil çağrı sistemleri, acil durumlarda yardıma gereksinimi olan kişilerin yardım isteğini iletebilmesi ve acil yardım hizmetlerinin organizasyonunun sağlanması amacıyla oluşturulmuştur. Acil bir durum karşısında yardıma ihtiyacı olan insanların acil bir çağrı merkeziyle iletişim kurabileceği en kolay vasıta ise telefondur. Nitekim dünyanın birçok ülkesinde, acil çağrı hizmetleri için kısa, kolay ve herkesin aklında rahatlıkla kalabileceği düşünülen numaralar kullanılmaktadır. Ülkeler acil yardım hizmetlerinin organizasyonunda, tüm acil yardım kurumları (ambulans, itfaiye, polis, jandarma, doğal bir afet, sahil güvenlik vb.) için ayrı ayrı numaralar kullanmakta ya da tüm acil yardım hizmetlerini tek numara ile merkezden yönettikleri ve tek numara acil çağrı sistemi olarak adlandırılan sistemi kullanmaktadırlar.

Türkiye’de de herhangi bir nedenle acil bir durum karşısında yardıma ihtiyacı olanların bu tür talepleri ve ihbarları, çeşitli kurumlara ait 110-112-122-155-156-158-177 gibi çok farklı sayıdaki acil yardım telefonlarına yapılmaktadır. Acil yardım numaralarının bir hayli fazla ve çeşitlilik göstermesi nedeni ile uygulamada birtakım sıkıntıların yaşanmakta olduğu bilinmektedir. Özellikle ağır bir travma sebebi olan ve olayın içindeki kişileri panikleyen hava, deniz, kara kazaları, yangın, doğal afetler, terör eylemleri, doğal yaşamın bozulmasına ilişkin yapılan art niyetli girişimlere maruz kalan ya da şahit olan kişilerin panik hâli ile bu acil numaraları anımsaması, konu ile ilgili olan kurumları tespit ederek ayrı ayrı aramasını gerektirmektedir.

Bu durum ise saniyelerin dahi çok önemli olduğu sağlık, güvenlik ve yangın gibi acil durumlarda zaman kaybına neden olmakta, bu nedenle de can ve mal kayıpları yaşanabilmektedir. Diğer taraftan acil yardım talebinin değerlendirilmesi, kurumların organize bir şekilde hızlı ve etkin müdahalesinin sağlanması konusunda da sıkıntılar yaşanmakta zaman ve kaynak israfı meydana gelmektedir. Ülkemizde hâlen kullanılmakta olan acil yardım çağrı hizmeti numaraları aşağıda gösterilmektedir:

Tablo 4.1 Türkiye’de Uygulanmakta Olan Acil Yardım Çağrı Hizmeti Numaraları

	Kısa Numara	Hizmet Adı
1	110	YANGIN İHBAR
2	112	SIHHİ İMDAT- 112 AÇM PROJESİ
3	122	ALO AFAD
4	131	TCDD ACİL DURUM İHBAR HATTI
5	132	ACİL YARDIM HİZMETLERİ DESTEK HATTI
6	136	ALO GÜMRÜK KAÇAKÇILIĞI
7	140	ALO TERÖR İHBAR HATTI
8	151	ALO KIYI EMNİYETİ
9	155	POLİS İMDAT
10	156	JANDARMA İMDAT
11	157	İNSAN TİCARETİ MAĞDURLARINA YARDIM VE İHBAR HATTI
12	158	ALO SAHİL GÜVENLİK
13	159	ALO KARA YOLLARI
14	161	OTOYOL ACİL YARDIM
15	168	TÜRKİYE KIZILAYI
16	177	ORMAN YANGINI İHBAR

Tablo 4.1’den de görüleceği üzere bu kadar farklı numarayı aramak, her birine ayrı ayrı ihbarda bulunup yaşanan durumu anlatmak, bu kurumların farklı noktadaki müdahale ekiplerinin olay mahalline, eş güdüm olmaksızın sevgi ile karmaşık ve can, mal ve zaman kaybına açık bir acil yardım konsepti karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca yurt dışında hayatını sürdüren milyonlarca Türk insanı ile birlikte ülkemize turist, iş seyahati vb. amaçlarla gelen ziyaretçilerin yaşayabilecekleri acil vakalarda, hangi acil çağrı numarasını arayacaklarını bilememelerinin getirdiği güçlükler de dikkate alındığında tek numara sisteminin önemi giderek artmaktadır. Acil yardım numaralarındaki bu çeşitliliği ve yaşanan sorunları ortadan kaldırmak için dünya üzerinde 911, 999, 112 gibi numaralar üzerinde güvenlik, sağlık ve yangın ile ilgili kurumlar tek çatı altında toplanmaktadır.

Tek Numara Sisteminin Gelişimi

Batı ülkelerinde, emniyet, sağlık ve yangın gibi acil yardım hizmetleri tek merkezden koordine edilmekte olup, Avrupa Birliği’ne (AB) üye ülkelerde 112, Amerika’da 911 numarası acil yardım hattı olarak kullanılmaktadır. Kuzey Amerika’daki ilk 911 sistemi 1959’da Kanada’nın Winnipeg kentinde kurulmuş ve daha sonra Amerika Birleşik Devletleri’nde 1968 yılında “911” uygulaması başlatılmış, bu numara üzerinden de acil çağrı durumu gerektiren sağlık, polis ve itfaiyeye ulaşım sağlanmıştır.



dikkat

Tek numara uygulaması, ilk kez, İngiltere’de 1937 yılında sağlık, polis ve itfaiyeye “999” numarası üzerinden ulaşma imkânı sağlanarak gündeme gelmiştir.

Avrupa Birliği, 29 Temmuz 1991 tarihinde almış olduğu bir kararla, birlik çatısı altındaki tüm ülkelerde 112 hattının “Tek Avrupa Acil Çağrı Numarası-Single European Emergency Call Number” olarak kullanımını öngörmüştür. Bu karardan önce zaten İsveç, Danimarka ve Hollanda gibi ülkelerde tek acil çağrı numarası olarak “112”nin belirlendiği ve kullanıldığı bilinmektedir. Söz konusu bu karar ile AB üyesi ülke vatandaşlarının Avrupa Birliği içinde ve aday ülkelerdeki seyahatlerinde “112”yi aramaları hâlinde acil yardım servislerine ulaşabilmeleri amaçlanmaktadır. Avrupa Birliği tek numara uygulamasında iki farklı acil çağrı merkezi yapısı bulunmaktadır:

- Çağrıların bir merkezden karşılanıp farklı merkezlerde konuşlandırılan kurumlara yönlendirilmesi
- Çağrıların bir merkezde karşılanıp, aynı merkezde konuşlandırılan kurumlara yönlendirilmesi

Avrupa Birliği üye ve aday ülkelerinde uygulanan tek numara işleyişleri farklı sistemler ile olabilmektedir. Örneğin; Hollanda’da acil çağrı merkezinde tüm kurumlar birlikte aynı çatı altında faaliyet göstermektedir. İçişleri Bakanlığına bağlı olarak çalışan acil çağrı merkezleri, polis teşkilatının bir birimi konumundadır. İleride değinileceği üzere tek numara projesinin Türkiye uygulamasında Hollanda örneğinden destek alındığı için, ülkemizde de benzer bir yapı kurulmuştur.

Fransa’da 112 numarasının yanı sıra farklı numaralar da kullanılmaktadır. 112 arandığında Acil Çağrı Merkezince arama yanıtlanarak aynı merkezde bulunan polis, itfaiye ve sağlık birimlerine yönlendirilmektedir.

İtalya’da 112 numarasının tek numara olması yanında, bu numara Carabinieri (İtalyan Jandarması) tarafından kullanılmaktadır. Acil çağrı durumlarının gerekli olduğu itfaiye, polis ve sağlık hizmetlerinde farklı numaralarda kullanılmaktadır. 112 arandığında telefonla farklı merkezlerde olan polis, sağlık ve itfaiye ekiplerine yönlendirilme yapılmaktadır.

Buna ilave olarak Finlandiya’da Acil Çağrı Merkezine gelen aramalar karşılanmakta, vakaya göre ekipler yönlendirilmektedir. Finlandiya’da sağlık hizmetleri itfaiye teşkilatı ve özel sektör tarafından verilmekte olup, polis teşkilatı ile itfaiyeye, 112 üzerinden ulaşmak mümkündür.

Belçika’da Acil Çağrı Merkezine gelen çağrılar karşılanmakta, vakaya göre yönlendirme yapılmaktadır. Bu ülkede SIM kart olmadan 112’ye ulaşım mümkün değildir. Acil sağlık hizmetleri ve itfaiye ile polisin ayrıca kendi acil durum telefon numarası da bulunmaktadır. Yunanistan’da da acil durumlarda 112, polis, itfaiye, sağlık, sahil güvenlik ve acil sosyal yardımlar için farklı numaralar kullanılmaktadır.



Avrupa Birliği’ndeki 112 uygulaması hakkında daha detaylı bilgi için; <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/112>’e bakınız.

Tablo 4.2 Bazı Avrupa Ülkelerindeki Acil Yardım Hatlarına İlişkin Numaralar

Ülke	Ambulans	İtfaiye	Polis
ALMANYA	112	112	110
ARNAVUTLUK	17	18	19
BELÇİKA	112 - 101	112 - 101	112 - 101
MACARİSTAN	112	112	112
İSPANYA	112	112	112
İSVİÇRE	144	118	117

Kaynak: <http://www.seyahatsagligi.gov.tr/Site/AcilDurumNumaralari>, (Erişim Tarihi: 15.08.2017).

Tablo 4.3 Diğer Ülkelere İlişkin Acil Yardım Numaraları

Ülke	Ambulans	İtfaiye	Polis
ABD	911	911	911
KANADA	911	911	911
BREZİLYA	911	911	911
ŞİLİ	131	132	133
MEKSİKA	065	068	060
KOLOMBİYA	119	119	119
LİBYA	193	193	193
MISIR	123	180	122
GÜNEY AFRİKA	10177	10177	10111
FAS	15	15	19
SOMALİ	Bulunulan Bölgeye göre değişmektedir		
TANZANYA	112 veya 999	112 veya 999	112 veya 999
TAYLAND	191	199	191
ÇİN	12	119	110 VEYA 122
RUSYA FEDERASYONU	112	112	112
S.ARABİSTAN	997	998	999
İSRAİL	101	102	100
AZERBAYCAN	03	01	02
TUNUS	190	198	197
TÜRKMENİSTAN	03	03	03
YENİ ZELANDA	111	111	111
AVUSTRALYA	000 - 112	000 - 112	000 - 112
YUNANİSTAN	112-166	112 - 18	112 - 17
BOSNA HERSEK	124	123	122
HİNDİSTAN	102	101	100 - 103
İRAN	115	123	110
BULGARİSTAN	150	160	166
GÜNEY KORE	119	119	112

Kaynak: <http://www.seyahatsagligi.gov.tr/Site/AcilDurumNumaralari>, (Erişim Tarihi: 15.08.2017).



TÜRKİYE'DE ACIL YARDIM İHBAR SİSTEMLERİ

Acil durum ve kriz anlarında yardım isteyebilmek için ülkemizde çok sayıda acil yardım çağrı numarasının mevcut olması, beraberinde birtakım ciddi sıkıntıları da getirmektedir. Saniyelerin bile önemli olduğu acil bir durumda ve kriz anında (155, 156, 158, 110, 112, 122, 177... vb.) numaraları kişilerin akıllarında tutabilmesi ve arayabilmesi oldukça zordur. Aransa bile hangi kurum ya da kurumları ne derecede ilgilendirdiği veya önceliğin hangisinde olduğu hususunda tereddüde düşülmesi, koordinasyon sorunlarına sebep olmakta, sonuçta zaman ve kaynak israfıyla birlikte can ve mal kayıpları yaşanmaktadır. Bu sorunların giderilmesi için, acil yardım hatlarının tek çatı altında ve 112 numarası altında birleştirilmesi çalışmaları devam etmektedir. Diğer taraftan ülkemizde acil yardım çağrılarının tarihsel gelişimini bilmek, gelinen noktanın değerlendirilmesi ve kat edilen mesafenin tespiti açısından önemlidir.

Türkiye'de Acil Yardım İhbar Sistemleri ve Tarihi

112 Acil Sağlık Hizmetleri – Komuta Kontrol Merkezleri

112 Komuta Kontrol Merkezi, vatandaşlar tarafından acil sağlık problemlerinde, ambulans istemi için acil çağrı tek bir merkeze yapılmaktadır. Ülkemiz için bu çağrı merkezinin telefon numarası 112'dir. Bu numaraya her türlü telefon ile kısa sürede ulaşılabilir. Sabit ve ankesörlü telefonlar, cep telefonları ile ücretsiz olarak görüşme sağlanabilir.

Ülkemizde ilk kez Sağlık Bakanlığı tarafından 1985 yılında bazı ana arterler ve turistik bölgelerde bir merkeze bağlı olmadan araç telefonu ile ulaşılabilen gezici ambulans ekipleri bir süre denenmiş ve bu organizasyon daha çok trafik kazaları için kullanılmıştır. 1986 yılında da 077 Hızır Acil Servis olarak Ankara, İstanbul ve İzmir büyükşehir belediyelerinin ambulans, teknik alt yapı, şoför ve maddi destek vermesi, Sağlık Bakanlığının hekim ve tıbbi malzeme desteği ile daha çok doktorlu hasta taşımacılığına benzer bir sistem ülkemizde kullanılmış ve şimdiki acil sağlık hizmetlerinin temelleri atılmıştır.

1994-95 yıllarında ilk defa 3 büyük ilde 112 Ambulans müdahale ekipleri kurulmaya başlanmıştır. İlerleyen zamanla tüm illerde 112 Acil Servis devreye alınmış, ambulans ve nitelikli personel sayısı ile istasyonlar belli kriterler çerçevesinde niceliksel olarak artmıştır. Günümüzde yerleşim alanları içinde en fazla 10 dakika, kırsal alanlarda ise en fazla 30 dakika içinde vakalara müdahale edilmektedir.

155 Polis İmdat

Emniyet teşkilatına vatandaşlardan gelecek ihbarların karşılanması için, Ankara Emniyet Müdürlüğü Haber Merkezinde 11 95 55 no.lu telefon kullanılmıştır. Diğer İl Emniyet Müdürlüklerinde ise farklı numaralar kullanılmıştır. Her ilimizde farklı numaralar kullanılması sorunlara sebep olduğu için, ülke genelinde yeknesaklığı sağlamak için 1986 yılında önce 055 olarak yapılan bir düzenleme ile baştaki sıfırın kaldırılarak yerine (1) bir rakamının eklenmesi ile 155 Polis İmdat telefon sistemi tesis edilerek 155 Polis imdat telefonları o günkü mevcut illerde işletmeye açılmıştır.

Emniyet Genel Müdürlüğü AB uyum yasaları çerçevesinde “Tek Acil Çağrı numarası (112) Uygulamasına yönelik olarak 154 Alo Trafik ve 155 Polis İmdat hizmetleri birleştirilerek 155 Polis İmdat hattı üzerinden hizmet verilmiştir. Ücretsizdir. Ayrıca e-posta ve SMS ile ihbar alınmaktadır. Sistem ilçe bazlı çalışmaktadır.

112 tek numara çalışmaları kapsamında faal olan Acil Çağrı Merkezlerinde 155 ihbar hattı faaliyet göstermekte olup bu merkezlerde ihbarcı tarafından 155 numarası aranılrsa da 112 Acil Çağrı Merkezi tarafından cevap verilmektedir. Ancak 155 hattı her ilçedeki polis biriminde çağrı alırken 112 tek numara kapsamında il merkezinde ve tüm ilin çağrıları alınmaktadır.

122 Alo AFAD

Ülkemizde doğal afetlere ilişkin politikalar ilk olarak 1939 Erzincan Depremi sonrası geliştirilmeye başlanmış; 1959 yılında çıkarılan 7269 sayılı “Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun” ile konuyla ilgili yasal boşluk giderilmeye çalışılmıştır. Afetlerle ilgili yasal düzenlemeler 1988 yılında devletin tüm imkânlarının afet bölgesine en hızlı şekilde ulaşmasını ve afetzede vatandaşlara en etkin ilk müdahalenin yapılmasını sağlamak amacıyla çıkarılan “Afetlere İlişkin Acil Yardım Teşkilatı ve Planlama Esaslarına Dair Yönetmelik” ile devam etmiştir.

Türkiye’de afet yönetimi ve koordinasyonu alanında dönüm noktası ise 17 Ağustos 1999 Marmara Depremi’dir. Büyük can kaybına ve geniş çaplı hasara neden olan bu deprem, ülkemizde afet yönetimi konusunun tekrar gözden geçirilme zorunluluğunu acı bir şekilde ortaya koymuştur. Eş güdüm sağlanması gereken kurumların afetlerle ilgili yetki

ve sorumluluklarının tanımlanması ihtiyacı afet ve acil durumlarda yetki ve koordinasyonun tek bir elde toplanması mecburiyetini doğurmuştur. Bu doğrultuda afetlerle ilgili olarak görev yapan İçişleri Bakanlığına bağlı Sivil Savunma Genel Müdürlüğü, Bayındırlık ve İskân Bakanlığına bağlı Afet İşleri Genel Müdürlüğü ve Başbakanlığa bağlı Türkiye Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü kapatılarak 2009 yılında çıkarılan 5902 sayılı yasa ile Başbakanlığa bağlı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı kurularak yetki ve sorumluluklar tek bir çatı altında toplanmış, 15.7.2018 tarihli 4 no.lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile İçişleri Bakanlığına bağlı kuruluş olarak yeniden yapılandırılmıştır.



AFAD hakkında çok daha ayrıntılı bilgi için;
www.afad.gov.tr’ye bakınız.

2011 yılında ise 122 numaralı acil yardım hattı İl AFAD Müdürlüklerince kullanılmaya başlanmıştır. Ücretsizdir. 112 Tek numara çalışmaları kapsamında faal olan Acil Çağrı Merkezlerinde 122 AFAD hattı 112 sistemine yönlendirme ile faaliyet göstermekte olup bu merkezlerde ihbarcı tarafından 122 numarası aranılrsa da 112 Acil Çağrı Merkezi tarafından cevap verilmektedir.

110 İtfaiye Acil Yardım Hattı

İtfaiye teşkilatlarının görevleri yangınların yanında deprem, sel gibi doğal afetlerde, her türlü patlama, çökme vb. olağanüstü durumlarda, mahsur kalma olaylarında, arama kurtarma çalışmaları olarak özetlenebilir. Ülkemizde mahallî idare olan belediyeler bünyesinde kurulmuştur. Büyükşehirlerde Daire Başkanlığı, diğer belediyelerde Müdürlük şeklinde teşkilatlanır. Ülkemizde “000” olarak belirlenen itfaiye acil yardım hattı, daha sonra “110” olarak belirlenmiştir. Ücretsizdir.

112 tek numara çalışmaları kapsamında faal olan Acil Çağrı Merkezlerinde 110 itfaiye hattı 112 sistemine yönlendirme ile faaliyet göstermekte olup bu merkezlerde ihbarcı tarafından 110 numarası aranılrsa da 112 Acil Çağrı Merkezi tarafından cevap verilmektedir. 112 Acil Çağrı Merkezleri ilk faaliyete geçerken İtfaiye 110 acil yardım hattı Acil

Çağrı merkezine yönlendirilerek başlanır. Bu ülkemizde İçişleri Bakanlığı tarafından belirlenmiş sistematik bir uygulamadır.

177 Orman Alo Yangın

Orman yangını, Orman Genel Müdürlüğü tarafından “Serbest yayılma eğiliminde olan ve ormanda yaşama birliği içinde bulunan canlı ve cansız bütün varlıkları yakarak yok eden ateştir.” olarak tanımlanmıştır. Pratikte orman yangını, doğal ya da insani sebeplerden ortaya çıkan ormanların kısmen veya tamamen yanmasıdır. Yanma olayı ısı, oksijen ve yanıcı maddelerden oluşan üç faktörün bir arada olmasıyla meydana gelir. Yangının sönmeye içinde bu üç faktörden birinin ortadan kaldırılması gerekmektedir. Yanma olayı için; ısıнын 260-400 C’den, oksijenin %15’ten fazla olması ve yeterli miktarda yanıcı maddenin bulunması şarttır.

Yıldırım düşmesi, yanardağ patlaması ve yüksek sıcaklık gibi doğal sebeplerle çıkan yangınlar ve sigara, tarımsal ürünler nedeniyle çıkan insan kaynaklı orman yangınları vardır. Ormanların yanması ekolojik olarak birçok zarara sebep olur. İklim değişikliği ve kuraklık başlıca sonuçlardır.

Orman yangınlarının söndürülmesi için alınan bütün önlemlerin mücadeleye başlayabilmesi, öncelikle orman yangınının görülmesi ve yerinin tespit edilmesiyle olur. Yangının görülebilmesi için yangın sezonu boyunca bütün ormanların devamlı olarak gözetlenmesi mutlaka sağlanacaktır. Orman yangını haberleşmesi: Yangın dışı haberleşme ve yangın içi haberleşme olmak üzere iki kısımda olmaktadır. Yangın ihbarı alındıktan sonra ilgili İşletme Müdürlüğüne:

- Orman Genel Müdürlüğüne,
- Orman Bölge Müdürlüğüne,
- Valiliğe,
- Kaymakamlığa,
- Cumhuriyet Savcılığına,
- İlgili Askeri Birlik Komutanlığına

telsiz, telefon, telgraf veya faks ile bildirilecek sonradan yazı ile teyidi yapılacaktır. Orman Genel Müdürlüğü ve taşra teşkilatı olan Orman Bölge Müdürlükleri sorumluluk alanındaki illerde 177 hattı üzerinden ihbarlar alınmaktadır. 112 Acil Çağrı merkezleri projesi kapsamında 177 Alo Yangın sistemi 112 numarasına yönlendirilmektedir. Bu işlem ve yönlendirme tamamen ücretsizdir.

156 Jandarma İmdat Hattı

Türkiye Cumhuriyeti Jandarması, emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunmasını sağlayan, diğer kanun ve nizamların verdiği görevleri yerine getiren silahlı genel kolluk kuvvetidir. Esas olarak il ve ilçe belediye sınırları içindeki bölge polisin sorumluluk alanını, il ve ilçe belediye sınırları dışında kalan bölge ise jandarmanın sorumluluk alanını oluşturur. İlk olarak “056” üzerinden ihbar alan Jandarma, daha sonra yapılan düzenleme ile “156” üzerinden ihbar almaya devam etmektedir.

Devriyelerin ve trafik timlerinin faaliyetleri İl Jandarma Komutanlığında bulunan JEMUS’tan (Jandarma Entegre Mühabere Sistemleri) 24 saat esasına göre takip edilmektedir. 156 Jandarma İmdat hattına gelen ihbarlar otomatik kayıt sistemiyle kaydedilmekte ve görevli personelin yaptığı görüşmeler mühabere merkezindeki kayıt sisteminden dinlenebilmektedir.

Merkeze ulaşan bildirimler anında değerlendirilmeye alınarak yetkili birimler harekete geçirilmektedir. 156 Jandarma İmdat telefonu Jandarmaya tahsis edilmiş özel bir hattır. Vatandaşların can ve mal güvenliklerinin tehlike altında bulunduğu durumlar ile toplumun huzurunu ve memleketin asayişini bozan durumlarda yapılan başvurulara cevap verilir.

156 Jandarma İmdat telefonunun önemli bir özelliği de ihbarı yapılacak olayın meydana geldiği il neresi olursa olsun o ilin İl Jandarma Komutanlığının Türkiye’nin her yerinden direkt aranabilmesidir. Böyle durumlarla karşılaşıldığı zaman vatandaşların önce o ilin şehirlerarası telefon kodunu, daha sonra 156’yı ve ardından yedi rakamı dolduracak şekilde rastgele dört tuşa daha basmaları gerekmektedir.

156 Jandarma İmdat telefonuna yapılan tüm ihbarlarda ihbarcının kimliğini açıklama zorunluluğu bulunmamaktadır. Şayet ihbarcı kimliğini açıklamışsa kimliği kesinlikle gizli tutulur ve açıklanmaz. Emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunması görevlerinin yürütülmesi esnasında karşılaşılan en önemli güçlük, meydana gelen ya da gelebilecek olayları anında haber alamamaktan kaynaklanmaktadır. İhbarın zamanında yapılmasıyla; olaya anında müdahale edilmesi, aydınlatılması, faillerinin yakalanması ve bozulan kamu düzeninin tesisi daha kısa zamanda gerçekleşmektedir.

156 Jandarma İmdat telefonunu arayan vatandaşlarımızın; kim, ne zaman, nerede, ne maksatla, nasıl, ne yapmıştır ve o anki durumu nedir, suç faili veya failleri kaçmışsa hangi istikamete ne ile kaçmışlardır sorularına cevap verecek şekilde bilgi vermeleri Jandarma için büyük önem arz etmektedir.

Vatandaşlarımız tarafından unutulmaması gereken en önemli husus, 156 Jandarma İmdat telefonunun hayati öneme haiz bir hat olduğudur. Bu nedenle gereksiz yere aranmamalı, asılsız ve yanlış ihbarlarla Jandarma birimleri meşgul edilmemelidir.

112 tek numara çalışmaları kapsamında faal olan Acil Çağrı Merkezlerinde 156 ihbar hattı faaliyet göstermekte olup, bu merkezlerde ihbarcı tarafından 156 numarası aranılrsa da 112 Acil Çağrı Merkezi tarafından cevap verilmektedir, ücretsizdir.

158 Alo Sahil Güvenlik

Sahil Güvenlik Komutanlığı hizmet yönünden İçişleri Bakanlığına bağlı silahlı bir kuvvet olarak ülkemizin bütün sahillerinde, iç suları olan Marmara Denizi, İstanbul ve Çanakkale Boğazlarında, liman ve körfezlerinde, kara sularında, münhasır ekonomik bölgesi ile ulusal ve uluslararası hukuk kuralları uyarınca egemenlik ve denetimimiz altında bulunan tüm deniz alanlarında faaliyetlerini sürdürmektedir. Denizlerimizde Jandarma ve Polis gibi genel kolluk kuvveti olarak görev ve yetkilere sahiptir.

Sahil Güvenlik Komutanlığı bu görevleri yerine getirebilmek için istihbarat ve haber alma kaynaklarına ihtiyaç duymuş ve 1997 yılında ilgili kurumlarla yapılan çalışma neticesinde sahile kıyısı olan illerde "158 Alo Sahil Güvenlik" hattının oluşturulmasına karar verilmiştir.

- Denizde tehlikede olanlarla ilgili yardım talepleri,
- Denizi kirleten her türlü davranış,
- Denizden yapılan her türlü kaçakçılık,
- Yasa dışı su ürünleri avcılığı ve dalış,
- Kıyılarımızdan ülkemize yasa dışı giriş ve çıkışlar,
- Denizlerimizde yapılacak terörist eylemlere ilişkin duyurular için aranmaktadır.

158 numaralı hat üzerinden acil yardım taleplerini karşılamaktadır. Acil Çağrı Merkezi bulunan illerimizde 158 numaralı hat 112 hattına yönlendirilmektedir. Grup Komutanlıklarının görev alanları birkaç ili kapsayabilmektedir.

157 YİMER - Yabancılar İletişim Merkezi

2005 yılının Mayıs ayında insan ticareti mağdurlarına yardım amacıyla acil iletişim hattı olarak faaliyetine başlayan 157, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından devralınması ve hizmet ağının genişletilmesiyle 20 Ağustos 2015 tarihi itibarıyla Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER 157) adıyla hizmet vermeye başlamıştır.



dikkat

Başlangıçta Türkçe, İngilizce, Arapça ve Rusça olmak üzere dört dilde hizmet veren YİMER 157, 1 Nisan 2016 tarihi itibarıyla Almanca ve Farsçanın da eklenmesiyle altı dilde hizmet vermeye başlamıştır.

Yabancıların vize, ikamet izni, uluslararası koruma, geçici koruma gibi konularda sordukları tüm sorulara yanıt bulabilecekleri YİMER 157; insan ticareti mağdurlarının tespitine ve göçmen kaçakçılığı mağduru yabancıların denizde kurtarılmaya operasyonlarına yönelik de ihbar ve yardım hattı olarak 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir. "Doğru, hızlı ve güvenilir bilgi" için yurt içinden ve yurt dışından erişilebilen YİMER 157, yabancıların soru ve sorunları için başvuracakları ilk adres olmayı hedeflemektedir.

Alo 159 Karayolları Hattı

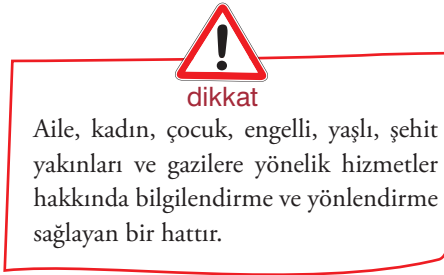
Alo 159 Türkiye'nin kara yolları yol ağında bulunan Otoyollar, Devlet yolları ve İl yollarında seyahat eden sürücülerin seyahat esnasında veya seyahatten önce kullanacağı yol güzergâhı ile ilgili tüm soru ve sorunları hakkında bilgi ve yardım alacağı bir hattır. Tüm sürücüler ve vatandaşların ücretsiz olarak yararlanabilecekleri bu hattan şu bilgilere ulaşmak mümkündür:

1. Sürücünün gideceği yol güzergâhının tayini
2. Yol güzergâhının açık olup olmadığı
3. Yolda çalışma olup olmadığı
4. Yolun fiziki yapısı
5. Yolda gördüğü herhangi bir olumsuzluğun veya problemin iletilmesi

6. Yolda meydana gelen maddi hasarlı, ölümlü veya yaralanmalı bir kazanın iletilerek her türlü teknik ve kurtarma yardımının iletilmesi

Alo 183 Sosyal Destek Hattı

Alo 183 sosyal destek hattı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından kurulmuş bir sistemdir. Aile, kadın, çocuk, engelli, yaşlı, şehit yakınları ve gazilere yönelik hizmetler hakkında bilgilendirme ve yönlendirme sağlayan bir hatır. Ayrıca ihmal, istismar ve şiddet vakaları veya töre ve namus cinayetlerinin önlenmesi için tedbir mahiyetindeki ihbarlarda alınmakta olup, durumun aciliyeti göz önünde tutularak, vakanın bulunduğu ilin acil müdahale ekip sorumlusuna ve/veya kolluk kuvvetlerine bildirilerek müdahale edilmesi sağlanmaktadır.



Çağrı merkezine işitme engelli vatandaşlar "0 549 381 0 183" numaralı hat üzerinden ile hafta içi 08:00 – 24:00 saatleri arasında, cumartesi ve pazar günleri ise 08:00-17:00 saatleri arasında "0 549 381 0 183" numaralı hat üzerinden ulaşabilmektedir.

4448353 Tele Sağlık

Tele Sağlık Merkezi Baştabipliği, Sağlık Bakanlığı Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü bünyesinde, Aralık 2006 tarihinde İstanbul Atatürk Havalimanı'nda 24 saat kesintisiz hizmete başlamıştır. Tele Sağlık Merkezi, Türk ve yabancı, hava ve deniz araçlarına yönelik uzaktan sağlık hizmeti veren yetkili bir merkezdir. Tüm çağrılar ve tıbbi kayıtlar özel bir yazılım programına kaydedilmekte ve takip edilmektedir. Hava ve denizde meydana gelebilecek sağlık acil yardım talepleri bu kurumun denetiminde ve belirlediği

şekilde yapılır. Havada veya denizde yardım isteyen vatandaş, diğer acil yardım servislerini de kullansa ilgili kurumlar, Tele Sağlık Merkezine bilgi verirler.

Denizde ve/veya havada seyir hâlindeyseniz; hastalık ve/veya sağlık ile ilgili uzaktan eğitim ve danışmanlık hizmeti için, acil durumlarda tıbbi danışmanlık alabilmek için, 24 saat kesintisiz hizmet veren Tele Sağlık Merkezine ulaşılabilir.

Acil Çağrı Birimlerinin Ortak Özellikleri

Gerek tek numara çatısında gerekse ayrı bina ve hatlar üzerinden faaliyet gösteren acil çağrı birimlerinin kendilerine has işletme şartları olduğu gibi, ortak birtakım özellikleri de bulunmaktadır. Bunları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- 24 saat faal olmaları,
- Sabit ve mobil telefonlardan tahsisli üç kısa numara ile ulaşılabilmesi
- Başka bir ildeki acil yardım servisleri için 0- Şehirler arası Kod – Kısa Numara+0000 (Örneğin 0-222-1120000, 0-432-1560000, 02121100000 şeklinde arama imkânı sağlaması)
- Önemli bir kısmının arayan kişinin konum ve hat bilgilerini sistemden çekmesi
- Tecrübeli ve yetkili personel tarafından aramaların karşılanması
- 112 numaralı hat dışında ki acil yardım hatlarının şebeke hizmetine bağımlı olması
- Ücretsiz olması
- Konferans görüşme yapılabilmesi
- Yabancı dil desteği
- Gereksiz arama yapan numaraları, sistemde kısa veya sürekli engelleme imkânı
- 112 (Tek Numara kapsamında) ve 155 sisteminde SMS ile ulaşılabilme
- İhbar, yardım ve şikâyetten başlayarak müdahale dâhil tüm aşamaların kaydedilmesi
- Ses kayıtlarının belli süre sistemde saklanması.

Öğrenme Çıktısı

2 Ülkemizde farklı numaralar ile hizmet veren çağrı birimlerini ve ortak özelliklerini sıralayabilme

Araştır 2

Ülkemizde 155 Polis İmdat yerine tek numara sisteminin kullanılmasının avantaj ve dezavantajları nelerdir?

İlişkilendir

Ülkemizde bir acil durum söz konusu olduğunda, farklı numaralar ile hizmet veren hangi kurum ya da kurumları ne derecede ilgilendirdiği veya önceliğin hangisinde olduğu hususunda tereddüde düşülmesi, nasıl sorunlara neden olabilir, yorumlayın.

Anlat/Paylaş

Acil çağrı birimlerinin ortak özelliklerinden olan yabancı dil desteği hangi durumlarda daha fazla önem taşımaktadır, düşünün.

TÜRKİYE'DE TEK NUMARA ACIL ÇAĞRI MERKEZLERİ PROJESİ

Türkiye'de Tek Numara Acil Çağrı Sisteminin Kuruluşu

Avrupa Birliği, 29 Temmuz 1991 tarih ve 91/396 Kararı ile birlik çatısı altındaki tüm ülkelerde 112 hattının "Tek Avrupa Acil Çağrı Numarası" olarak kullanılmasını öngörülmesi ve bu kararın ardından üye ülkeler iç mevzuatlarını oluşturmuşlardır. Türkiye'de ise Telekomünikasyon Kurulu, AB Müktesebatına uyum için belirlediği takvim çerçevesinde 11 Mart 2002 tarihinde aldığı karar ile hâli hazırda ülkemizde sadece acil sağlık müdahale imdat çağrıları için kullanılan 112 kısa numarasının "Ulusal Kapsamda Tek Acil Çağrı Numarası" olarak tahsis edilmesine karar verilmiştir.



dikkat

Türkiye'de "Tek Acil Çağrı Numarası" oluşturma çalışmalarına; 2003 yılında, Hollanda Hükûmeti ve İçişleri Bakanlığının iş birliği ile MATRA Projeleri kapsamında başlanmıştır.

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda "Kurumlara Ait Acil Yardım İrtibat Telefonlarının,

Mülki İdare Amirlerinin gözetimi ve yönetiminde ilgili kuruluşlarda katkı sağlayıp görev üstleneceği çok yönlü, ortak amaçlı ve sağlık hizmetleri ve itfaiye ile de irtibatlandırılmış merkezi bir "ALO İmdat" sistemine dönüştürülmesi sağlanacaktır" ifadesine yer verilmiştir.

2007-2013 Türkiye-AB Müktesebatı uyum programı çerçevesinde, Bilgi Toplama ve Medya başlıklı bölümde 112 Acil Çağrı Numarasının sağlığın yanı sıra güvenlik, yangın ve doğal afetler gibi tüm acil durumlar için geçerli kılınması ön görülmüş ve bu yoldaki çalışmaların İçişleri Bakanlığı tarafından yapılacağı karara bağlanmıştır.

28 Ekim 2007 tarihli Resmî Gazete' de yayımlanan 2008 yılı Yatırım Yılı Programı'nda "... Acil Çağrı Sisteminin tek bir kod altında (112) toplanmasının yasal alt yapısı oluşturulacaktır" ifadesine yer verilmiştir. Daha önce yukarıda da belirtildiği üzere Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde, ülkemizde "Tek Acil Çağrı Numarasını" oluşturma çalışmalarına; 2003 yılında Hollanda Hükûmeti ile İçişleri Bakanlığı arasındaki iş birliği protokolü çerçevesinde MATRA Projeleri kapsamında başlanmış olup hâlâ sürdürülmektedir.

Projenin İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmeye başlanmasıyla, ilgili Kamu Kurum ve Kuruluşları 14 Ekim 2005 tarihli Genelge ile tekrür niteliğinde yatırımlar yapılmaması konusunda bilgilendirilmiş ve

Antalya Pilot İl olarak belirlenmiştir. 1 Numaralı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin Sekizinci Bölümünde İçişleri Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatı düzenlenmiş olup, Taşra teşkilatını düzenleyen 271. Maddenin 4. Bendinde “Tüm acil çağrılar karşılamak, sevk ve koordinasyonu sağlamak üzere büyükşehir belediyesi bulunan illerde yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığı bünyesinde, diğer illerde ise valilikler bünyesinde 112 Acil Çağrı merkezleri kurulur...” hükmü yer almaktadır.

Dolayısıyla AB üye ülkelerindeki tek numara uygulamaları ayrıntılı bir şekilde incelenmiş ve Hollanda tek numara uygulaması model alınarak İçişleri Bakanlığı tarafından finanse edilen ve illerde valilikler bünyesinde kurulan Acil Çağrı Merkezleri yapısına geçilmesi uygun görülmüştür.

Ayrıca 1999 Depremi ve sonrasında yaşanan kriz yönetim sorunları dikkate alınarak Acil Çağrı



dikkat

Yönetmelik'te, “Acil çağrı hizmeti: Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmeti” olarak tanımlanmaktadır.

Merkezlerinde Kriz Yönetim Merkezlerine yer verilmiştir. Genel anlamda Acil Çağrı Merkezlerinde sistem odaları, enerji odaları, toplantı salonları, dinlenme ve rekreasyon alanları, idari birimler için ofisler, mutfak, yemekhane, kafeterya, güvenlik birimleri, uyku bölümleri, soyunma ve ibadethane ile spor bölümleri, il valisi için makam odası ve toplantı odası, eğitim ve uygulama odası, kalorifer ve sığınak birimleri planlanmıştır. Ayrıca bazı çağrı merkezlerinde İl Emniyet Müdürlüklerinin kameralı izleme sistemleri de yer almaktadır.

Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü Yapısı ve İşleyişi

16 Mayıs 2014 tarihinde yayımlanan “112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği” ile mevzuat düzenlemesi de tamamlanmıştır. Ayrıca “Büyükşehir belediyesi bulunan illerde yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığı, diğer illerde ise valilikler bünyesinde, il mülki sınırları-

nı kapsayacak şekilde, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının görev alanlarına giren her türlü acil çağrının karşılanması, sevk ve koordine edilmesi amacıyla müdürlük kurulur.” ifadesi ile her ilde ve il sınırı içinde faaliyet göstereceği belirtilmektedir.



dikkat

Yönetmelik'te, “Acil çağrı hizmeti: Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmeti” olarak tanımlanmaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezi, illerde bir Müdürlük olarak kurulmuş ve “İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, varsa sahil güvenlik bölge veya grup komutanlığı, belediyeler (itfaiye), orman bölge veya işletme müdürlüğü, doğa koruma ve millî parklar bölge veya şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer kurumların görev alanına giren acil çağrılar 24 saat sürekli erişim esasına göre karşılamak ve bu hususta gerekli tedbirleri almak” görevleri verilmiştir. Bu yönetmelik ile 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinin büroları;

- İdari Büro
- Muhasebe ve Satın Alma Bürosu
- Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosu
- Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu olarak belirlenmiştir.



dikkat

Acil Çağrı Merkezine gelen çağrılar, İçişleri Bakanlığı kadrosunda yer alan Çağrı Alıcı olarak tanımlanan çalışanlar tarafından karşılanmaktadır. Özetle; çağrıyı karşılama, gereksiz çağrılar sonlandırma, vaka formu oluşturma, arayanın konumunu sorgulama, ilgili kurum veya kurumlara aktarma görevlerini yerine getirmektedir.

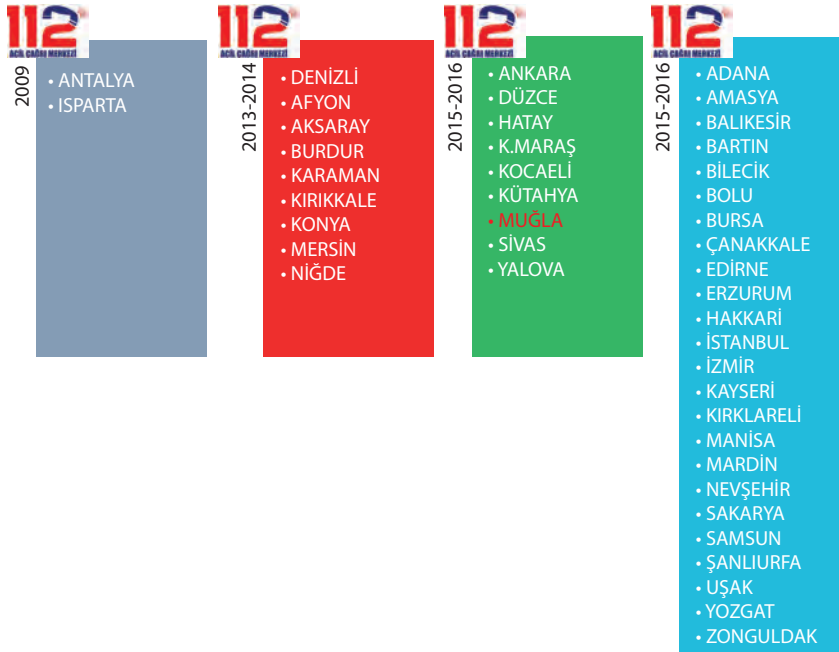
Türkiye'deki 112 Acil Çağrı Merkezleri uygulamasında iki kademeli bir çağrı yönetimi öngörülmektedir. Diğer bir deyişle, Acil Çağrı Sisteminde gelen çağrı Anons ile karşılanmakta ve "çağrı alıcı" denilen çalışanlarca yanıtlanmakta, çağrı alıcı personel ihbar gerçek ise olayın tanımını yapmakta, arayan kişinin konumunu tespit ederek, ilgisine göre ilgili kurumların personeline "çağrı yönlendiricilere" arayan kişiyi ve olay formunu aktarmaktadır. Çağrı yönlendirici tarafından müdahaleye ilişkin sorulması gereken sorular yapılır ve en yakın ekip olay yerine görevlendirilmektedir.



Şekil 4.1

Acil Çağrı Merkezi Projesi Çalışmaları

112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi kapsamında çalışmalara öncelikle pilot iller olarak belirlenen Antalya ve Isparta'da başlanmış ve bu iki ilde çağrı merkezleri 2010 yılında hizmete açılmıştır. Daha sonraki süreçte de Adana, Afyonkarahisar, Aksaray, Amasya, Ankara, Balıkesir, Bartın, Bilecik, Bolu, Burdur, Bursa, Çanakkale, Denizli, Düzce, Edirne, Erzurum, Hakkari, Hatay, İstanbul, İzmir, Kahramanmaraş, Karaman, Kayseri, Kırıkkale, Kırklareli, Kırşehir, Kocaeli, Konya, Kütahya, Manisa, Mardin, Mersin, Muğla, Nevşehir, Niğde, Sakarya, Samsun, Sivas, Şanlıurfa, Uşak, Yalova, Yozgat, Zonguldak illerinde 112 Acil Çağrı Merkezi faaliyete geçirilmiştir.



Resim 4.1



dikkat

Birden fazla kurumu ilgilendiren olaylarda (terör, trafik kazası, yangın, deprem vb.) çağrı alıcı, aynı anda ilgili tüm kurumlara olaya ilişkin formu sevk etmektedir.



dikkat

24 ilin (Eskişehir, Kastamonu, Karabük, Çankırı, Çorum, Tokat, Ordu, Trabzon, Artvin, Gümüşhane, Bayburt, Erzincan, Tunceli, Malatya, Elazığ, Diyarbakır, Batman, Muş, Kars, Iğdır, Van, Gaziantep, Kilis, Osmaniye) 2020 yılında faaliyete geçişleri hedeflenmiştir. Diğer illerde 112 Acil Çağrı Merkezi arsa temini, imar işleri, ihale, inşaat vb. süreçler devam etmektedir.

112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi sayesinde:

- Vatandaşların ve ülkemizde bulunan yabancıların acil çağrılar için birden fazla numara bilme zorunluluğu ortadan kalkmıştır.
- Maliyet tasarrufu ve hizmette etkinlik sağlanmıştır.
- İlgili kurumlar arasında koordinasyon ve iş birliği sağlanmıştır.
- Tüm acil çağrılar kayıt altına alınmıştır.
- Yabancı dil bilen personel istihdam edilmek suretiyle yabancıların hizmetten yararlanması mümkün hâle gelmiştir.
- İller arasında uygulama birliği sağlanmıştır.
- Çağrı merkezlerinde kullanılan teknik sistemin tüm illerde aynı standart ve kalitede olması sağlanmıştır.
- Çağrı merkezlerinde kullanılan coğrafi bilgi sistemleri sayesinde olay mahallinin tespiti kolaylaşmıştır.
- Araç takip sistemi sayesinde araç ve ekiplerin sevk ve idaresi daha verimli hâle gelmiştir.
- Çağrılarının karşılanmasından, ekiplerin olay yerine ulaşmasına kadar tüm veriler sistemde kaydedildiği için, istatistiksel olarak verimlilik ölçümü yapılabilmektedir.
- Uluslararası standartlar ve gelişmelerin takip edilerek ülkemizdeki sisteme entegrasyonu sağlanmıştır.



Resim 4.2

Acil Çağrı Merkezi Projesi Hedefleri

Acil Çağrı Merkezleri Projesi yangın, sağlık, güvenlik, doğa koruma gibi alanlarda acil yardım talep, şikâyet ve ihbarları için, 110, 112, 122, 155, 156, 158, 177 acil yardım telefonlarının “112”de birleşmesini hedeflemektedir. Acil durumlara hızlı, etkin ve eş güdüm hâlinde müdahale söz konusu olabilecektir. Ayrıca farklı nedenlerle meydana gelecek acil durumlarda, hangi kurumun müdahale edeceği ve o kuruma hangi numaradan ulaşabileceği konuları çözümlenmiş olacaktır. Bu şekilde ayrı işleyen ve eş güdümsüz hareket eden kurumların, iletişim, personel, araç, zaman ve kaynak kullanımında tasarruf sağlanmış olacaktır.

Tek çatı altında farklı kurumların birlikte hizmet üretmesi birçok açıdan fayda sağlamaktadır. Bu faydalar eş güdüm, kaynak kullanımı, zaman yönetimi, hızlı ve etkin müdahale olarak özetlenebilir. Ancak en büyük faydanın birden fazla kurumu ilgilendiren vakalarda aynı salonda çalışmanın getirdiği avantaj ile olaylara çoklu ve aynı anda müdahale edilmesidir. Özellikle vatandaşlarımızın ve herhangi bir nedenle ülkemizde bulunan konukların acil yardım ihtiyaçlarının tek numara üzerinden hızlı ve etkin bir şekilde yapılması prestij konusudur. Ayrıca zor bir süreç geçirmekte olan kişilerin yardıma ulaşması ile yapılacak etkin bir müdahale devletin ve kamu gücünün vatandaşının yanında olduğu duygusunu geliştirecektir.

Konum ve Arayan Bilgilerinin Tespiti

Tek numara projesi kapsamında arama yapılan 112 Acil Çağrı merkezlerinde, mobil telefonlardan arayan kişinin numarası, IMEI, en yakın baz istasyonuna göre konum bilgileri, sabit telefonlarda numara ve konumu, arama esnasında çağrı ekranına yansımaktadır. Ayrıca arayan kişilerin abone numarasını gizlemesi hâlinde dahi, bu sistemde numara ekrana yansımaktadır.



dikkat

112 hattını aramak ücretsiz olup, mobil telefonlarda şebeke ve sim kartlara bağlı olmaksızın arama yapılabilir.

Bugün bazı Avrupa ülkelerinde 112 numarası arandığında özellikle mobil cihazların GPS sistemlerinin otomatik olarak açılması ve konumunu net bir şekilde alınması için çalışmalar başlamıştır. Ülkemizde de bu uygulamanın başlatılması özellikle kayıp vakalarında müdahale için elzemdir. Bazı mobil uygulamalarda bu özellik kullanılmaya ve denenmeye başlanmıştır. Anadolu Üniversitesi tarafından üzerinde çalışılan ve İOS ile ANDROID işletim sistemlerinde denenmekte olan ESMAY (UMAY) gibi.

Diğer taraftan sabit telefonlar ile yapılan aramalarda, arayanın kimliği ve adresinin Acil Çağrı Merkezi ile paylaşılması ve bir yardım talebinde direk olarak çağrı alıcılar tarafından alınması sağlanmalıdır. Özellikle Kimlik Paylaşım Sistemi ile mobil ve sabit hat eşleştirmelerinin yapılması, bu eşleştirme yapılırken IMEI cihaz numarasının da eşleştirilmesi vakalara müdahale şartlarının iyileştirilmesine katkı sağlayacaktır.

Ülkemizde Acil Çağrı Merkezlerinde yabancı dil sorunlarının çözümü için ihbarı alan çağrı merkezi tarafından Antalya Acil Çağrı Merkezi ile konferans görüşme sağlanarak çözümlenmeye çalışılmıştır. Diğer acil çağrı merkezinde yabancı dil bilen personel bulunması hâlinde yardım talepleri mahallinden karşılanmaktadır. Muğla Acil Çağrı merkezinde ise gerekli durumlarda Büyükelçilikler, Konsolosluklar ile İnsan Ticareti Mağdurlarına Yardım ve İhbar Hattı olan 157 üzerinden çözüm getirilmeye çalışılmıştır.

Yetki ve Sorumluluk

Acil Çağrı Merkezleri çağrı hizmetlerinin yönetimi ve kaynak görevlendirmesini yaparken vakalara müdahaleler ilgili kurumun sorumluluğundadır. Dolayısıyla yetki tanımlamalarının hassas ve müdahaleleri hızlandırıcı şekilde yapılması gerekmektedir.

Tanıtım ve Bilinirlik

Ülkemizde henüz uygulamaya başlanan ve 24 ilde faal olan Acil Çağrı merkezlerinin bilinirliği ve tanınırılığı konusu da çözüm bekleyen bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin Kütahya, Afyonkarahisar ve Ankara illerinde 112 tek numaradan hizmet vermekte iken Eskişehir ilinde her kurum ayrı numaralar ve ayrı mekânlarda hizmet etmektedir. Yine Antalya, Muğla, Mersin gibi yerli ve yabancı konukların tatillerini geçirdiği illerde tek numara projesi uygulanırken diğer illerde böyle bir uygulama bulunmamaktadır. Özellikle bu illerimizde itfaiye, orman, jandarma, polis, AFAD araçlarında “112” ibaresinin yer alması, bu projeden bilgisi olmayan kişiler için bir karışıklık ortamı doğurabilmekte ve kurumların İl Sağlık Müdürlüğünce kullanılmakta olan “112” numarası altında birleştiği düşüncesine sebep olmaktadır.

112 Tek Numara kapsamında faal olan Acil Çağrı Merkezlerinin bilinirliği için tanıtımların yerel olarak yapıldığı, İçişleri Bakanlığınca ülke genelinde projenin tamamlanmaması nedeniyle kısıtlı tanıtım faaliyetlerinde bulunduğu görülmektedir.

AB ülkelerinde nüfusun Almanya’da %61, Çek Cumhuriyeti’nde %60, Fransa’da %40, Yunanistan %13, Belçika %65, İtalya %36’sı Avrupa Birliği ülkeleri olarak kendi ülkelerinde 112 numarasını tek numara şeklinde kullanmaktadır. Türkiye’de de bu uygulama Denizli, Düzce, Kütahya, Muğla, Sivas gibi illerde Acil Çağrı Merkezlerinin farklı tanıtım metodları ile tanıtılmaya çalışıldığı görülmektedir. Yapılan bu tanıtım faaliyetlerini kısaca şu şekilde ifade etmek mümkündür:

- Yerel medya
- Okullarda yapılan konferanslar
- Okulların Acil Çağrı Merkezlerine ziyaretleri
- Köy, mahalle, belde ziyaretleri
- Sosyal ağlar, web siteleri
- Kamu spotları ve ilanlar
- Resmi nitelikteki toplantılara katılım

- Mahalli televizyon ve radyolarda yapılan röportajlar
- Tanınmış ve kamuoyunca sayılan kişilerin ziyareti
- AVM, semt pazarları gibi yerlerde tanıtım çalışmalarının yapılması gibi.

112 Günü

İçişleri Bakanlığı tarafından her yıl Şubat ayının 11'i (11 Şubat) "112 günü" olarak kutlanmakta ve bu kapsamda çeşitli etkinliklerle tanıtım faaliyetleri yapılmaktadır.

Acil Çağrı Merkezinde Hizmet Veren Kurumlar

Acil Çağrı Merkezleri kapsamında, Türkiye'de farklı alanlarda ve de çok farklı kurumların hizmet verdiği görülmektedir. Buradan hareketle, 112 Acil Çağrı Merkezlerinin çalışma esaslarını belirleyen ve İçişleri Bakanlığınca yayımlanan Yönetmelik'in 13. maddesinde;

- İl Jandarma Komutanlığı
- İl Emniyet Müdürlüğü
- Sahil Güvenlik Bölge veya Grup Komutanlığı
- Büyükşehir ya da İl Merkezi Belediye Başkanlığı
- Orman Bölge veya İşletme Müdürlüğü

- Doğa Koruma ve Millî Parklar Bölge veya Şube Müdürlüğü
- İl Sağlık Müdürlüğü
- İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü

Valilikçe belirlenecek diğer acil yardım hizmeti sunan kurumların Acil Çağrı Merkezinde yer alacağı belirtilmektedir. Bu kurumlara ait 110,122, 155, 156, 158 ve 177 numaralı acil yardım hatları 112 Acil Çağrı Merkezine yönlendirilmektedir. Ülkemiz genelinde Acil Çağrı Merkezlerinin faaliyete geçmesi ile bu numaraların iptal edilebileceği, sadece 112 olarak kullanılacağı dikkate alınmalıdır.

Yukarıda sayılan kurumların Acil Çağrı Merkezlerinde, kendilerine ait personeli bulunmakta ve bu çalışanlara "Çağrı yönlendirici" denilmektedir. Çağrı yönlendirici çalışanların ayrıca kurumlarına ait ekiplere ilişkin kayıtları tutmak ve olaya ilişkin görüntü alması hâlinde bunu merkezde diğer kurumlarla paylaşmak gibi ilave görevleri de vardır.



dikkat

Çağrı yönlendiriciler; çağrı alıcıların sistem üzerinden göndermiş olduğu acil yardım taleplerini diğer birimlerle koordinasyon içerisinde kendi kurumunun imkânlarını kullanarak sevk ve koordine eden ve çağrı merkezinde kurumunu temsil görevleri vardır.

Öğrenme Çıktısı



3 Ülkemizde tek numara sisteminin kurulma aşamaları ve mevcut durumunu ifade edebilme

Araştır 3

Ülkemizde Tek Numara Acil Çağrı Sisteminin Kuruluşunda kurumlar ve kamu çalışanlarının tutumları nasıl olmuştur? Bu durumun nedeni nedir ve nasıl çözülmesi gerekir?

İlişkilendir

İçişleri Bakanlığı tarafından her yıl Şubat ayının 11'inin "112 günü" olarak kutlanması, 112 Acil Çağrı Merkezinin tanıtımında nasıl bir fayda sağlamaktadır, yorumlayın.

Anlat/Paylaş

Acil Çağrı Merkezlerinde çağrı yöneticilerin kurumlarına ait ekiplere ilişkin kayıtları tutmak ve olaya ilişkin görüntü alması hâlinde bunu merkezde diğer kurumlarla paylaşmak görevlerini yerine getirmezlerse ne gibi sorunlar olabileceğini düşünün.

ACIL ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİNDE ÖNEMLİ KONULAR

Bu başlık altında acil çağrı merkezi müdürlüğü yönetiminde özel öneme sahip olan acil çağrı merkezleri ile ekiplerin iletişimi ve acil çağrı hizmetlerinin koordinasyon ve değerlendirmesi hususlarında bilgi verilmektedir. Ardından kişisel ve kurumsal verilerin gizliliği, gereksiz arama ve asılsız ihbar ile yaptırımları, çoklu müdahale gerektiren olaylar ve kriz yönetimi konuları açıklanmaktadır.

Acil Çağrı Merkezleri ile Ekiplerin İletişimi

Yukarıda bahsedildiği üzere, 112 üzerinden yapılan aramalar Çağrı Alıcı çalışanlar tarafından karşılanarak, aramanın gerçek bir ihbar içerdiği anlaşılması hâlinde, arama konusu ve konum, adres tespit edilerek, Çağrı Yönlendirici olarak tanımlanan kurum personeline aktarılmaktadır. Çağrı yönlendiriciler ihbar ya da taleplere ilişkin olarak, kurumunu ve müdahale şartlarını oluşturmak için gerekli sorgulamaları yaparak, olaya en yakın ekibi görevlendirmektedir. Buradan hareketle, Acil Çağrı Merkezine farklı sistemler üzerinden yardım talep edilmesi mümkün olup yeni sistemler üzerinden ihbarların alınması için çalışmalar sürmektedir. Bunlar;

- Telefon
- SMS
- Elektronik Posta
- Reach 112 Projesive Görüntülü Görüşme (Engelliler için)
- eCall (Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi projesi'dir (Kaza yapan araçların sisteme ihbar vermesi)

Olaya müdahale edecek ekiplerin sevk ve idaresinde kurumlar arası farklılıklar olduğu bir gerçektir ve bu gerçek herkes tarafından bilinmektedir. Bu farklılıkların nedeni ise, ekiplerin görev-saha tanımları, kurumsal yapı farklılıkları, merkezden görevlendirme yetkisi öne çıkmaktadır.

Diğer taraftan ekiplerin başka bir vakaya müdahale ediyor olması, farklı yerlerde ve farklı amaçlarla görevde olması, Acil Çağrı Merkezi yerine direk olarak ekipler tarafından alınan ya da tesadüfen denk gelinen vakalar, bölgedeki bütün ekiplerin meşgul olması gibi unsurlar da vaka müdahale

şartlarını ve ekip görevlendirmelerini etkilemektedir. Genel anlamda 112 Acil Çağrı Merkezlerinde bulunan Çağrı Yönlendiriciler ile ekipler arasında iletişimin aşağıda belirtilen araç ve sistemler ile gerçekleştirildiği görülmektedir:

- Acil Çağrı Sistem Yazılımı üzerinden yapılan telefon görüşmeleri ile
- Acil Çağrı Sistemi üzerinden tanımlanan Ajans Terminaler ile
- Acil Çağrı Sistemi üzerinden tanımlanan tablet bilgisayarlar ile
- Farklı kanal ve sistemler üzerinden telsiz ile
- Kurumsal ya da kişisel mobil telefonlarla

Tek numara sistemi ile Çağrı Merkezlerinde faaliyet gösteren kurumların iletişim yolları ayrı ayrı incelenecek olursa

İl Sağlık Müdürlüğü Komuta ve Kontrol Merkezi

Çağrı Yönlendiriciler vakaya en yakın ekibi telsiz ile görevlendirmektedir. Acil Çağrı Yazılımı üzerinden bu ekipler izlenmektedir. Ayrıca tablet bilgisayarlar da bu amaçla teknolojik destek anlamında kullanılmaktadır. Bu bilgisayarlar, Acil Çağrı Merkezinde sisteme alınan ihbarları, çağrı yönlendiricilerden bağımsız olarak almaktadırlar.

İtfaiye Komuta Merkezi

Çağrı Yönlendiriciler vakaya en yakın istasyonda konuşlu bulunan ekibi telsiz, telefon veya mobil telefonla görevlendirmektedir. Uygulamalar her il için farklılıklar gösterebilmektedir. Bu farklılıkların en büyük nedeni Büyükşehir Belediyesi olan illerde itfaiyenin tek merkezden kontrol edilirken diğer illerde itfaiyenin il, ilçe ve belde belediyelerine bağlı olmasından kaynaklanmaktadır.

İl AFAD Müdürlükleri

Çağrı Yönlendiriciler, vakaya müdahale edecek ekip için İl Müdürlüklerinde bulunan ekip ile telsiz veya telefon ile iletişim kurmaktadır. Genellikle İl Merkezlerinde ekip bulunması nedeni ile uzak yerleşim birimlerindeki vakalara müdahale organizasyonu güçleşebilmektedir. Böyle durumlarda çeşitli Sivil Toplum Kuruluşları ile vakalara müdahale edilebilmektedir.

Orman Bölge/İşletme Müdürlükleri

Çağrı Yönlendiriciler ihbarı en yakın İşletme Müdürlüğü/Şefliğine telsiz veya telefonla iletmektir. Bölge Müdürlükleri birkaç ilden sorumlu olan teşkilatlardır, bu nedenle yangın ile ilgili ihbarları tek merkezden almak ve yönetmek istemektedirler. Örneğin Muğla 112 Acil Çağrı Merkezi bu nedenle Muğla ilinin yanı sıra Aydın ilinden gelen orman yangın ihbarlarını karşılamaktadır. İhbarlara müdahale eden araçlar Çağrı Merkezlerinde izlenmektedir. Ayrıca Orman Bölge / İşletme Müdürlüklerinde kurulu olan yangın harekât merkezlerinde de izleme yapılmaktadır.

Doğa Koruma ve Millî Parklar Bölge / Şube Müdürlükleri

Çağrı Yönlendiriciler ihbarı en yakın birimine telefon ile iletmektedir. Bu müdürlükler birkaç ilimizde Acil Çağrı Merkezi bünyesinde hizmet vermektedirler.

Sahil Güvenlik Bölge / Grup Komutanlıkları

Çağrı Yönlendiriciler ihbarı harekât merkezlerine ve bölgede görevli birimlerine telsiz ve telefon ile iletmektedir. Ayrıca ajans terminal ve tablet kullanılabilmektedir. Grup Komutanlıklarının görev sahaları il mülki sınırlarından bağımsız olduğu için birkaç ilde Acil Çağrı Merkezleri üzerinden faaliyet göstermektedirler.

İl Emniyet Müdürlükleri

Acil Çağrı Merkezleri içindeki işleyişleri değişiklik gösterebilmektedir. Bu işleyiş farkı ise ilin yapısı coğrafik ve demografik yapısı, nüfus hareketliliği gibi unsurlardan kaynaklanmaktadır. Acil Çağrı Merkezlerinin fiziki yapılarına göre Kent Güvenlik Yönetim Sistemleri, Plaka Tanıma Sistemleri ve diğer izleme vasıtaları merkezler bünyesinde faaliyet gösterebilmektedir. Diğer taraftan alınabilecek ihbarların gizliliğin sağlanması konusu önemlidir.

Ayrıca İl Jandarma Komutanlıkları ile görev sahası ayrımı ihbarların alınması aşamasında dikkate alınması gereken bir unsurdur. Pratik olarak yerleşim merkezleri (il, ilçe merkezleri) emniyet görev sahası, kırsal bölgeler ise (belde, köy, mezra vb.)

Jandarma görev sahasıdır. Trafik açısından ise kırsal bölgelerde ulaşım sağlayan yollar Jandarma teşkilatının, illeri birbirine bağlayan yollar ve yerleşim yerleri içindeki yollar ise Emniyet teşkilatının görev sahasındadır.

Ancak dikkat edilmesi gereken önemli bir nokta da şehirlerarası yollarda meydana gelebilecek ve acil yardıma konu olabilecek trafik kazalarında trafik işleyişi açısından Emniyet teşkilatı görevli iken olay yerinde asayişin sağlanması açısından Jandarma teşkilatı görevlidir. Dolayısı ile çağrı alıcı olarak görev yapan personelin bu noktalara dikkat etmesi ve ihbarları bu duruma göre yönlendirmesi gerekmektedir.



dikkat

Çağrı Yönlendiriciler alınan ihbarları telefon, telsiz sistemleri ile en yakın birime ve ekibe iletmektedir. Ayrıca Ajans Terminal ve tablet bilgisayarlarda kullanılabilmektedir.

İl Jandarma Komutanlığı

Acil Çağrı Merkezlerinde faaliyet göstermekte olan Jandarma Çağrı Yönlendiricileri ihbarları en yakın teşkilat birimlerine ve olaya göre kendi harekât merkezlerine telsiz ve telefonla iletmektedir. Olaylara müdahale edecek ekipler bu birimlerce görevlendirilmektedir. Genel bir bakış açısı ile kırsal alanlarda ki acil durumlara Jandarma teşkilatı müdahale eder. İhbarların özellikle köylerde direk olarak en yakın Jandarma birimine yapıldığı uygulamada sıkça karşılaşılan bir durumdur. Böyle durumlarda ihbarı alan Jandarma teşkilatı olaya müdahale şartlarını oluştururken Acil Çağrı Merkezine bilgi vermektedir.

Acil Çağrı Hizmetleri Koordinasyon Komisyonu

Acil Çağrı Hizmetlerinin değerlendirilmesi ve koordine edilmesi için Merkez ve İl olmak üzere ayrı ayrı Komisyonlar kurulmuştur. Bu Komisyon benzer görevleri üstlenen yapılar yurt dışında da vardır. Örneğin ABD'de NENA (National Emergency Number Association) Ulusal Acil Çağrı Numarası Kuruluşu olarak tanımlanmaktadır. Avrupa Birliği'nde ise Brüksel'de kurulmuş bulunan

EENA (The European Emergency Number Association) bulunmakta olup, Avrupa Acil Çağrı Numarası Kurumu olarak ifade edilmektedir.



dikkat

Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonu, ülke genelinde uygulanacak hizmet standartları ile politikaları tespit eder ve planlar, ilgili bakanlıklar ve kurumlar arasında koordinasyon gerektiren konularda karar alır ve uygulanmasını takip eder. Buna ilave olarak aynı komisyon sorun ve önerileri değerlendirir, sorunların çözüm şeklini belirler. Komisyonunun üyeleri ise İçişleri Bakanlığı Müsteşarı ve kurumların Komutan ve Genel Müdürlerinden oluşmaktadır.

Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonu, Mart ve Ekim aylarında olmak üzere yılda iki defa toplanmaktadır. Komisyon başkanı gerektiğinde Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonunu ayrıca toplantıya çağırabilmektedir.

Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyonu çağrı merkezinin faaliyetlerini; hizmetin etkin, verimli ve hızlı bir şekilde sunulması, ilgili birimler arasındaki iş birliği ve koordinasyonun sağlıklı bir şekilde sürdürülmesi ve kurumların performansları açısından değerlendirir. İl Valisi başkanlığında Acil Çağrı Merkezinde faaliyet gösteren kurumların il düzeyinde ki en üst yöneticileri komisyonun üyesidir. Komisyonun sekreteryası 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğüne yürütülmektedir.

Söz konusu komisyon, Müdürlükçe hazırlanan yıllık faaliyet raporunu değerlendirerek il düzeyinde ihtiyaç duyulan gerekli tedbirlerin alınmasından ve sorunların giderilmesini sağlamaktan sorumludur. Komisyonun diğer görevleri arasında, merkezi düzeyde karar alınması gereken hususlara ilişkin Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonuna teklif ve önerilerde bulunmakta vardır. Ayrıca gerekli hâllerde ilgili bakanlık ve kurumları bilgilendirmektedir.

Yönetmelik ile İçişleri Bakanlığı tarafından çağrı alıcı personel temel hukuk bilgisi, hızlı klavye kullanımı, sayısal harita kullanımı, çağrı alma, analiz ve işlem basamakları, etkili ve güzel konuş-

ma teknikleri, insan ilişkileri ve iletişim teknikleri, problem belirleme ve çözme teknikleri, grup çalışması, bilgi gizliliği ve güvenliği, ilk ve acil yardım eğitimleri, stres yönetimi ve mesleki gelişim ile Genel Müdürlükçe gerekli görülecek diğer konularda hizmet içi eğitime tabi tutulmaktadır.

Kişisel ve Kurumsal Verilerin Gizliliği

Daha önce birinci ünite de belirtildiği üzere, Acil Çağrı Merkezlerinde kişisel ve kurumsal verilerin gizliliği konusuna büyük önem verilmektedir. Çünkü özellikle adli vakaların hazırlık soruşturması aşamasından tutunda, özel yaşama olan saygı, ülke güvenliğini gerektiren kritik olaylar vb. durumda gizlilik ilkesi çok büyük önem arz etmektedir. Buradan hareketle Türkiye’de konu ile ilgili 6698 sayılı “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu” 7 Nisan 2016 tarihinde yayımlanmıştır. Söz konusu Kanun’un amacı, kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak, kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemektir. Acil Çağrı Merkezleri ile ilgili yönetmelik söz konusu kanundan daha önce yayımlanmış olmasına karşın, kişisel verilerin korunması ve gizliliği konusunda hassas bir yaklaşım gösterilmektedir.

Yönetmelik ile “Çağrı merkezlerinde bulunan her türlü kişisel bilgi veya belgenin gizliliği esastır. Çağrı merkezi görevlileri görevleri nedeniyle elde ettikleri bu bilgi veya belgeleri, çağrı merkezi işlemleri dışında ilgili kişinin izni olmadan veya kanunlarla yetkilendirilen, görevlendirilen merciler ve görevleri ile ilgili olarak muttali olanlar dışında hiçbir kişi ya da kurumla paylaşamazlar.” hükmü getirilmiştir. Bu hükümde istisna olarak, çağrı merkezinde hizmet veren kurumların kendi alanlarına ilişkin istatistik verileri orijinal ses ve veri kayıtları hizmet gerekleri, hizmetin kalite ve etkinliğini artırmak, personelin performans değerlendirmesini yapabilmek üzere elektronik ortamda ilgili kurumlarla paylaşılacağı belirtilmektedir. Buna ilave olarak, kişisel verilerin ve özel hayatın gizliliği dikkate alınarak, verilerin güvenliği ise ilgili birimlerce sağlanmaktadır.

Bu konuda yapılan düzenlemenin aksine hareket edenler hakkında ise “görüşme kayıtlarını izinsiz alan, açıklayan veya başka kişi, kurum ve kuruluşlara yetkili makamın bilgisi, izni dışında verenler; görevlerle ilgili izinsiz açıklama yapanlar,

bilgi ve belgelerin yetkisiz kişilerin eline geçmesinde ihmal, kusuru ve kastı bulunanlar; yerine getirmekle yükümlü olduğu görevlerini aksatan veya yerine getirmeyenler hakkında gerekli adli ve idari işlemler derhâl başlatılır.” denilmektedir. Acil Çağrı Merkezlerine yapılan tüm çağrılar ve vaka kayıtları on yıl süre ile arşivlenmektedir.

Gereksiz Arama ve Asılsız İhbar Yaptırımları



dikkat

Acil çağrı hizmeti kapsamındaki arama kayıtlarına bakıldığı zaman yapılan araştırmalar, Türkiye’de gereksiz arama oranlarının %97’lere kadar çıkabildiğini göstermektedir.

Gereksiz arama ve asılsız ihbarlar, acil çağrı merkezlerinin hızlı ve etkin bir şekilde faaliyet göstermesine engel olan en sorunlu konular arasında görülmektedir. Yapılan her 100 çağrıdan 97 çağrının acil yardıma *ihtiyaç duymayan* kişilerden gelmesi hem çalışanların hem de asıl ihtiyaç sahiplerinin hayatlarını zorlaştırıcı bir faktördür. Bazen insan yaşamı için saniyelerin bile önemli olduğu arama-kurtarma durumlarında, acil çağrı merkezlerinin gereksiz yere meşgul edilmesi hem çalışanların verimliliğini düşürmekte hem de kamu kaynaklarının (zaman, para, malzeme vb.) israf edilmesine neden olabilmektedir.



dikkat

Asılsız ve gereksiz bir çağrı için görevlendirilen bir ekip, belki gerçek bir müdahale gerektiren diğer bir başka vakaya gecikecek ya da zaman kaybedebilecektir.

Bu bağlamda, konunun aslında ne kadar büyük bir öneme sahip olduğu ortadadır. Ülke insanının daha ilköğretim yıllarından itibaren kısa seminerler şeklinde okullarda veya diğer yapılan etkinliklerle bilgilendirilmesine yarar bulunmaktadır.

Türkiye geneline bakılacak olursa, Tek Numara Projesi kapsamında faal olan 24 merkezde gereksiz arama oranlarının diğer illere oranla çok daha

düşük olduğu görülmektedir. Bunun en önemli nedeni ise, kişilerin çeşitli amaçlarla bilgisi olmadan yaptıkları kısa süreli aramaların, çağrı alıcılara gelmeden anons esnasında kapanmasıdır. Ancak henüz tek numara kapsamında faaliyete geçmeyen ve kurumların ayrı fiziki yapı ve numaralarda çağrı aldıkları illerimizde, bu çağrılar direk olarak ilgili görevli tarafından karşılanmaktadır.

Asılsız ihbarları ise, gerçekte var olmayan bir acil durum senaryosu ile acil çağrı merkezlerinden ya da acil yardım hatlarından yardım talep etmek olarak tanımlamak mümkündür. Gereksiz aramalar da genel olarak karşılıklı iletişim nadir kurulur iken asılsız ihbarlara ilişkin çağrılarda karşılıklı iletişim söz konusudur. Asılsız ihbarlarda, gerçekte var olmayan bir olay için ekipler görevlendirilmektedir. Genelde ekip veya ekiplerin verilen konuma ulaştığında herhangi bir olay, mağdur ya da acil durum tespit etmemesi ile olayın asılsız bir ihbar olduğu anlaşılmaktadır. Yukarıdaki paragrafta belirtildiği üzere, asılsız ihbar(lar) hem çağrı alıcı-yönlendirici hem de ekipleri oyalamakta ve o esnada meydana gelebilecek gerçek bir olaya yardımın gitmesini de geciktirmektedir.

Gereksiz aramaların yoğunluğunun çok fazla olması nedeniyle, kanun koyucu tarafından hiç kuşkusuz bir düzenleme yapılması ihtiyacını doğurmaktadır. 5326 Sayılı Kabahatler Kanunun, Asılsız İhbar başlıklı 42/A maddesinde “112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere bu Kanuna göre il valileri tarafından ikiyüzelli Türk Lirası idari para cezası verilir. Tekerrür halinde bu ceza iki katı olarak uygulanır” denilerek, ceza yolu ile caydırıcılık çözümü getirilmeye çalışılmaktadır.

Gereksiz arama yapan kişilerce, Çağrı Merkezi personeline karşı Türk Ceza Kanunu’nda yer alan ve konusu suç teşkil eden aramalar da yapıldığı görülmüştür. Genel olarak hakaret, argo sözcük kullanımı ve taciz nitelikli yapılan bu aramalarla ilgili Cumhuriyet Başsavcılıklarına suç duyurusunda bulunulmakta olup, ciddi adli cezalar uygulandığı zaman zaman basından da görülmektedir.

Daha önce de ifade edildiği üzere, gereksiz arama ve asılsız ihbarlara ilişkin idari para cezaları ile duruma göre adli yaptırımlara başvurulması, Acil Çağrı Merkezlerinde sistemin gereksiz çağrıları eleme etmesi, vakalara müdahil kurumların daha et-

kin ve hızlı olabilmelerini sağlamaktadır. Örneğin; günlük 3000 civarında çağrı alan bir kurum, gelen çağrılarının elenmesi neticesinde günlük 250-300 civarında bir çağrı ile ilgilenmekte ve bu çağrılarının genelde gerçek durumlar olduğu görülmektedir.

Gereksiz çağrılarının engellenmesi bir anlamda kişilerin bu bilince ulaşması ve ülkenin gelişmişlik düzeyi ile mümkündür. Bu aramaların asgari seviyeye indirilmesi için her ne kadar ceza işlemleri gerçekleştirilse de bunlarda caydırıcı olmaktan uzak olup beklenen faydayı sağlamamıştır. Acil çağrı merkezlerinin farklı stratejiler ile bu konuda çalışma yaptıkları bilinmektedir. Bu nedenledir ki basında gereksiz aramalara ilişkin haberlerin sıklıkla yer aldığı görülmektedir.

Ancak farklı bir strateji olarak Muğla Acil Çağrı Merkezinde gereksiz arama yapmakta olan kişilerin geri dönüş ile aranarak iletişim kurulmaya çalışıldığı ve iletişimin sağlanması ile birlikte arayan kişiye, tespit edilen abone numarası, IMEI cihaz numarası, adres ve konum bilgilerinin ifade edilerek, gereksiz aramalara ilişkin idari para cezasının uygulandığı, fiilin ağırlığına göre adli makamlara suç duyurusunda bulunulduğu belirtilmektedir. Bu şekilde Muğla ilinde gereksiz arama oranında ciddi ve hızlı bir düşüş sağlandığı bilinmektedir. Gereksiz aramaların bu denli yoğun olmasının ana nedenleri arasında;

- Ücretsiz olması
- Şebekeden bağımsız olarak aranabilmesi
- SIM kart olmadan aranabilmesi
- Küçük çocuklara oyun maksatlı telefon verilmesi
- Bazı psikolojik sorunlar
- Kurumların iç görüşmelerini bu hattan yapmaları
- Dikkatsizlik

yer almaktadır.

Otobüsünü kaçıran, evde televizyonu çalışmayan, yalnızlık duygusu ile biriyle konuşma ihtiyacı hisseden, yeni aldığı telefonu denemek isteyen, telefon numarası öğrenmek isteyen kişilerin aramaları, gereksiz çağrılara ilişkin örneklerden bazılarıdır. Bu çağrılar ise zaman zaman tacizkâr ve hakaret içeren konuşmalar içermekte, çağrı alıcı veya yönlendirici personelin motivasyonunu olumsuz etkilemektedir. Anlık ve doğru kararlar alması gereken çalışanların bu tip görüşmelerden soyutlanması,

acil yardıma ihtiyaç duyan diğer kişilerin kaliteli hizmet alımını olumsuz olarak etkileyebilmektedir.



Türkiye’de 112’yi gereksiz arayanlara ilişkin bir ceza örneği hakkında; <http://www.hurriyet.com.tr/muglada-112yi-gereksiz-arayanlara-ceza-yagdi-40623607>’e bakınız.

Çoklu Müdahale Gerektiren Olaylar ve Kriz Yönetimi

Acil Çağrı Merkezlerine sıkça birden fazla kurumun müdahale etmesi gereken vaka ihbarları gelmektedir. Bu vakalar;

- Deprem, sel gibi afetler,
- Terör eylemleri,
- Büyük trafik kazaları (hava, kara, deniz),
- Büyük orman ve kent yangınları,
- Kaybolma vakaları,
- İntihar girişimleri,
- Psikolojik rahatsızlıklar olarak genellenebilir.

Çağrı Alıcı tarafından alınan ihbar, şikâyet veya yardım talebinin, birden fazla kurumun müdahalesini gerektirdiği kanaati oluşması hâlinde ilgili kurumlar Acil Çağrı Yazılımı üzerinden seçilerek vaka formu bu kurumlara aynı anda iletilir. Söz konusu olayın özelliğine göre, ayrıca arayan kişi kurumlara sesli olarak da yönlendirilir.

Ancak henüz tek numara projesinin faal olmadığı illerde, her kurumun bu talepleri ayrı yardım hatlarından ve farklı binalardan aldıklarını unutmamak gerekir. Ancak bu durumda da kriz yönetimi ile ilgili süreç çok ciddi bir farklılık göstermeyecektir.

Olayın içeriğine göre Acil Çağrı Merkezi Müdürü ve diğer kurumların en üst amirleri bilgilendirilir. İl Valisinin olayın yönetiminin kriz merkezi ile yönetilmesini istemesi ile birlikte kriz merkezi kurulur. İl Valisi ve kurumların yöneticileri Acil Çağrı Merkezinde, ilgili kurumlarda ya da Valilikte toplanır. Ayrıca her kurum kendi bünyesinde kriz merkezi kurarak bu durumu yönetebilir. Olayın mahiyetine göre krizi yönetmek üzere Bakanların da geldiği görülmektedir. Elde edilen veriler, görüntüler kriz merkezine aktarılır. Kriz merkezi olayı yönetirken, halkın bilgi alma hakkını da gözeterek yetkili kişiler

vasıtasıyla kamuoyunu bilgilendirir. Yine bu merkez tarafından Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık, İlgili Bakanlıklar ile kurumlara bilgi akışı sağlanır.

Bazen de uluslararası etkileri olabilecek konular meydana gelmektedir. Özellikle bu tip vakalara müdahale ile ilgili ülkelerin bilgilendirilmesi uluslararası boyut taşıdığı için hassas olunması gereken, doğru bilgi akışının sağlanması gereken olaylardır. Yanlış bir bilgi, yurt dışında ülkenin saygınlığına zarar verecektir.

Bu noktada basın bilgilendirilmesi ve bilgi paylaşımı çok önemlidir. Özellikle ilk alınan ihbarlar ile yapılabilecek bilgi paylaşımlarının eksik, yanlış ve tarafgir olması muhtemeldir. O nedenle ham bilgilerle kamuoyu bilgilendirilmemeli, olay mahallinde gerekli tedbirler alınıp müdahalenin başlaması ile birlikte elde edilecek veriler Kriz Merkezine iletilmelidir. Aksi hâlde kamuoyunda farklı tepkilere neden olunarak olayın büyümesine, kriz yönetimi alanının genişlemesine, halkın acil duruma ilişkin kurumların yetersiz kaldığı düşüncesine sebep olacaktır.

Kriz zamanlarında Acil Çağrı Merkezlerinde görevli kamu personeli, yürürlükteki personel mevzuatları gereğince basına bilgi vermeyeceklerini, kendilerine tanınan görev tanımını dışında hareket etmeleri hâlinde disiplin işlemleri ile karşı karşıya kalabileceklerini unutmamalıdır.



dikkat

Özellikle kitlesel etkileri olan vakalarda, vatandaşlardan yoğun bilgi edinme, yardım isteme talepleri olmaktadır. Acil Çağrı Merkezlerinde bu talepler çağrı alıcı çalışanlar tarafından elenerek, kurumlara aktarılmamalı, böylece kurumların kriz yönetimine neden olan olaya yönelmeleri sağlanmalıdır.

Öğrenme Çıktısı



4 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü faaliyetlerindeki özel ve önemli konuları açıklayabilme

Araştır 4

Acil çağrı merkezlerinde kişisel ve kurumsal verilerin gizliliği ilkesi doğrultusunda, veriler hangi koşullarda ve kurumlarla paylaşılabilir?

İlişkilendir

Acil Çağrı Merkezince, gereksiz arama yapmakta olan kişilere geri dönüş yapılması ve iletişim kurulmasının gereksiz aramalar üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkileri neler olur yorumlayın.

Anlat/Paylaş

Acil çağrı merkezleri ile ekiplerin iletişimin etkinliğinin artırılması için nelere yapılabileceğini düşünün.



Yaşamla İlişkilendir

Tek Numara Sistemi – Farklı Numara Sistemleri

OLAY:

Muğla ili, Ula ilçesi, Kale kavşağında iki araç çarpışmıştır. Araçlarda toplam 6 kişi olup iki araçta da kaza nedeni ile sıkışan şahıslar bulunmaktadır.

1. Senaryo (Acil Çağrı birimleri açısından ayrı yer ve numaralar kullanması durumu):

Kazaya şahit olan vatandaşlar 112 hattını aramış ve ambulans talep etmiştir. Bu arada başka bir vatandaş da 156 hattını arayarak kazayı ihbar etmiştir. Jandarma tarafından kazanın olduğu yerin şehirler arası yol olduğundan hareketle, Emniyet trafik ekipleri için 155 hattına ihbar edilmesi, ayrıca kendilerinin de güvenliği sağlamak için Jandarma ekibi görevlendireceklerini söylemişlerdir. Şahıs 155 numaralı hattın olayı Emniyet Müdürlüğüne ihbar etmiştir. 155 hattında görevli polis memuru 112 hattını arayarak, kaza ihbarı aldıklarını ve ambulans görevlendirilmesi gerektiğini söylemiştir. Aynı anda 112'de görevli başka bir personel ise 155 no.lu hattı arayarak trafik kazası ihbarı aldıklarını ve polis ekibi görevlendirmesini istemiştir. Ekipler olay mahalline giderler. Ambulans ekibi, takviye ambulans ister ayrıca sıkışan kişilerin çıkartılması için İtfaiye ve AFAD desteği gerektiğini söylerler. Olay mahallinden 110 ve 122 numaralı hatlar aranarak, sıkışmalı kaza olduğu ve acilen İtfaiye ve AFAD ekiplerine ihtiyaç olduğunu belirtilir. İtfaiye ve AFAD ekiplerinin intikali ile müdahale başlar ve şahıslar kurtulur. Ekipler ne kadar da hızlı davranmış olsalar da bu işlem süreci yaklaşık bir saat sürmüştür.

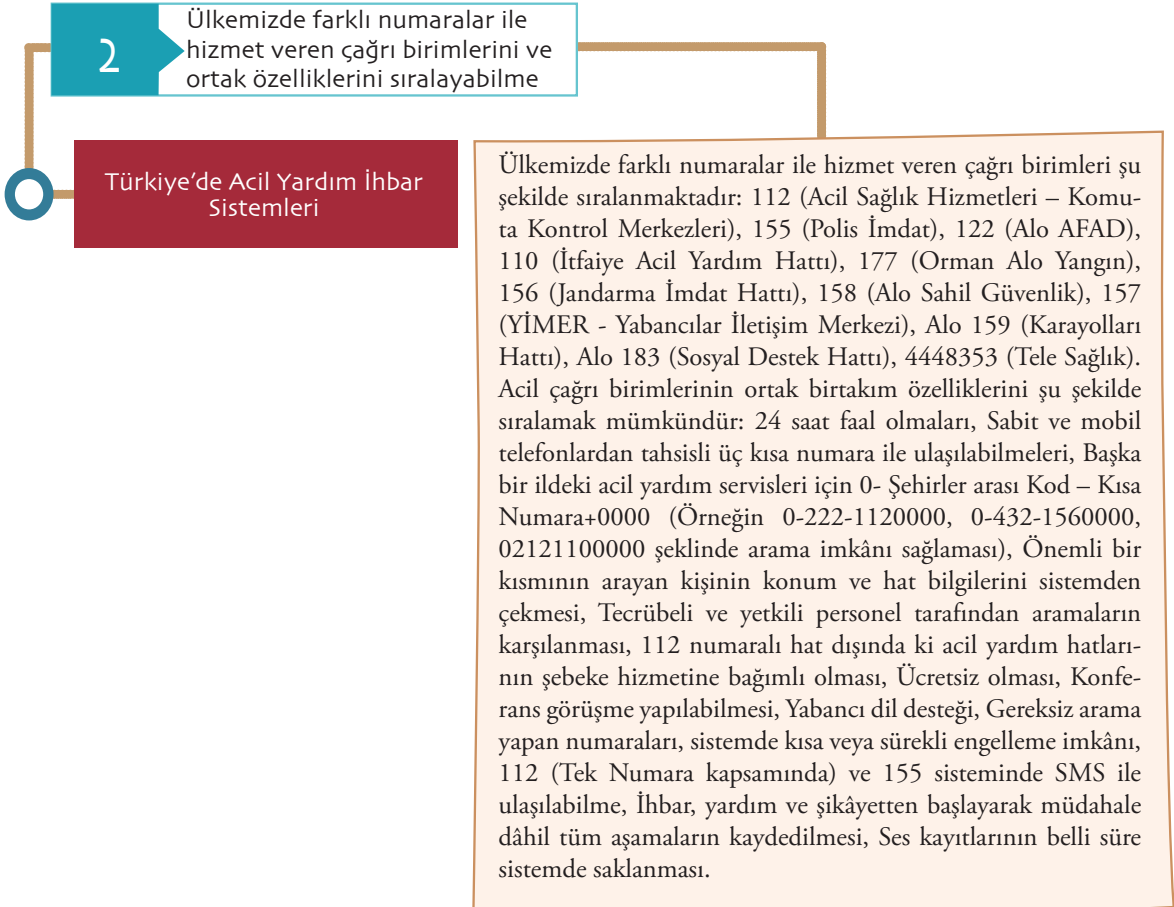
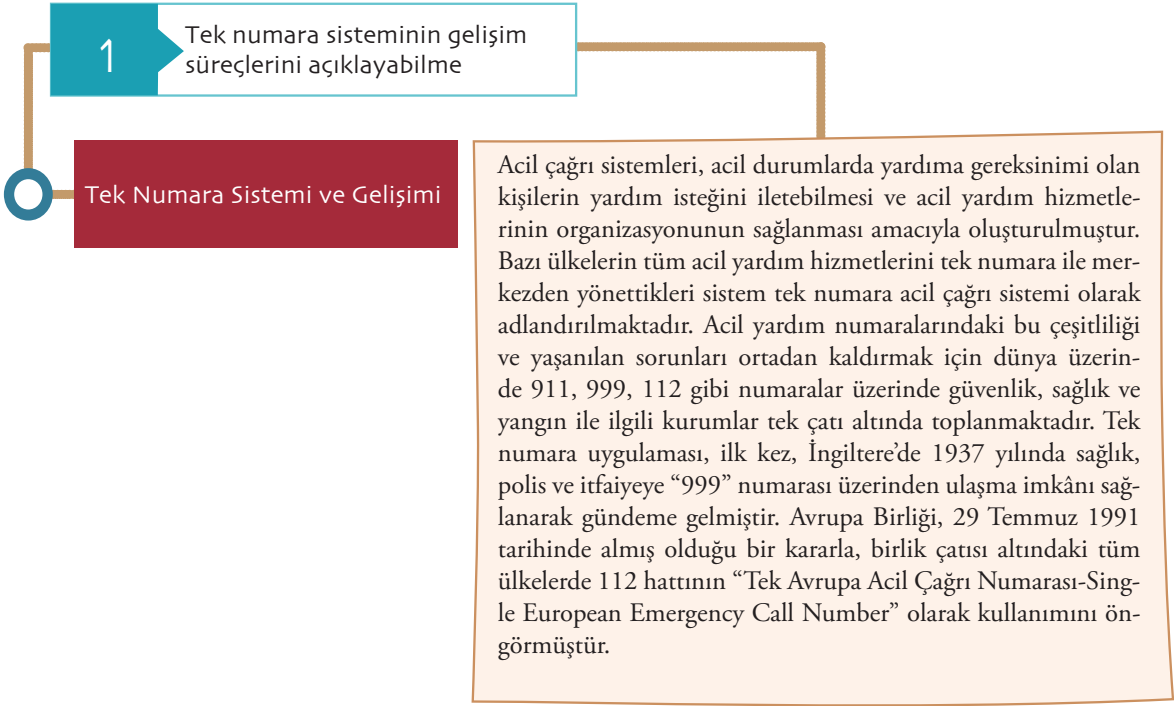
2. Senaryo (Tek Numara Projesi kapsamında 112 Acil Çağrı Merkezinin faal olması):

Kazaya şahit olan vatandaşlar 112 Acil Çağrı Merkezini aramıştır. Çağrı alıcı olayı ve konuyu alır almaz; Sağlık, Polis, Jandarma, İtfaiye ve AFAD kurum personeline vakayı aktarmıştır.

Kaza için arayan diğer ihbarcı kişilere kazadan bilgi alındığı belirtilmiştir. Kurumlar aynı anda vakayı aldıkları için, hepsi ekiplerini gönderir, müdahaleler Sağlık, İtfaiye ve AFAD tarafından yapılırken Emniyet ekipleri kazanın oluşumu ile ilgili tespitlerini yapmıştır. Jandarma ise görevli ekipleri ve olay mahallini güvenli bir hâle almıştır. Tüm müdahaleler yaklaşık 15 dakika içinde tamamlanmış ve şahıslar sağlık kurumlarına intikal ettirilmiştir.

Sonuç

İkinci ve doğru senaryodan da görüleceği üzere, kurumların kendi aralarında ve ihbarcı vatandaşlar ile olan görüşme trafiği azalmaktadır. Ekipler aynı zamanda ve hangi olaya müdahale edeceklerini bilerek, aynı anda hareket etmektedir. Ayrıca gelebilecek aynı konu da ki ihbarlar bilgi alındığı için elenmiş ve kurumların ilgilerini tamamen ekiplerine yönlendirilmesi sağlanmıştır. Olay mahalline başka bir kurumun gelmesi beklenmemiş, böylece kazada yaralanan şahıslar uzun süre beklemekten kurtulmuşlardır. Ekipler güvenli bir şekilde ve koordineli olarak ortaklaşa çalışmış, vatandaşlar çok kısa bir sürede içinde bulundukları olumsuz şartlardan kurtulmuşlardır. İki olaya ayrıntılı olarak bakıldığı zaman, doğru müdahale şeklinde, zaman kaybı önlenmiş gibi ki bazı durumlarda saniye ve dakikalar bile insan yaşamı için son derece önemli olmaktadır. Kaynak ve personel açısından tasarruf sağlanmış, gereksiz işgücü olmamış, kamu hizmeti anlamında da maliyet azaltıcı verimli bir ekip çalışması söz konusu olmuştur.

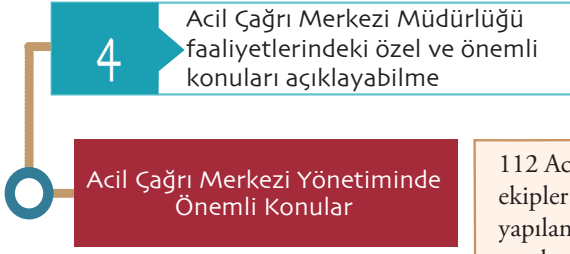


3

Ülkemizde tek numara sisteminin kurulma aşamaları ve mevcut durumunu ifade edebilme

Türkiye’de Tek Numara Acil Çağrı Merkezleri Projesi

Türkiye’de Telekomünikasyon Kurulu, AB Müktesebatına uyum için belirlediği takvim çerçevesinde 11 Mart 2002 tarihinde aldığı karar ile hâli hazırda ülkemizde sadece acil sağlık müdahale imdat çağrıları için kullanılan 112 kısa numarasının “Ulusal Kapsamda Tek Acil Çağrı Numarası” olarak tahsis edilmesine karar verilmiştir. Türkiye’de “Tek Acil Çağrı Numarası” oluşturma çalışmalarına; 2003 yılında, Hollanda Hükûmeti ve İçişleri Bakanlığının iş birliği ile MATRA Projeleri kapsamında başlanmıştır. 112 Acil Çağrı Merkezi, illerde bir Müdürlük olarak kurulmuş ve “İl genelinde; il jandarma komutanlığı, il emniyet müdürlüğü, varsa sahil güvenlik bölge veya grup komutanlığı, belediyeler (itfaiye), orman bölge veya işletme müdürlüğü, doğa koruma ve millî parklar bölge veya şube müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il afet ve acil durum müdürlüğü ile valilikçe belirlenen diğer kurumların görev alanına giren acil çağrıları 24 saat sürekli erişim esasına göre karşılamak ve bu hususta gerekli tedbirleri almak” görevleri verilmiştir. Türkiye’deki 112 Acil Çağrı Merkezleri uygulamasında iki kademeli bir çağrı yönetimi öngörülmektedir. Diğer bir deyişle, Acil Çağrı Sistemine gelen çağrı Anons ile karşılanmakta ve “çağrı alıcı” denilen çalışanlarca yanıtlanmakta, çağrı alıcı personel ihbar gerçek ise olayın tanımını yapmakta, arayan kişinin konumunu tespit ederek, ilgisine göre ilgili kurumların personeline “çağrı yönlendiricilere” arayan kişiyi ve olay formunu aktarmaktadır. Çağrı yönlendirici tarafından müdahaleye ilişkin sorulması gereken sorular yapılır ve en yakın ekip olay yerine görevlendirilmektedir. 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi kapsamında çalışmalara öncelikle pilot iller olarak belirlenen Antalya ve Isparta’da başlanmış ve bu iki ilde çağrı merkezleri 2010 yılında hizmete açılmıştır. Daha sonraki süreçte de Afyonkarahisar, Aksaray, Burdur, Denizli, Karaman, Kırıkkale, Kırşehir, Konya, Mersin, Niğde, Ankara, Balıkesir, Düzce, Hatay, Kahramanmaraş, Kocaeli, Kütahya, Manisa, Muğla, Sivas, Yalova ve Yozgat illerinde 112 Acil Çağrı Merkezi faaliyete geçirilmiştir. Acil Çağrı Merkezleri kapsamında, İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü, Sahil Güvenlik Bölge veya Grup Komutanlığı, Büyükşehir ya da İl Merkezi Belediye Başkanlığı, Orman Bölge veya İşletme Müdürlüğü, Doğa Koruma ve Millî Parklar Bölge veya Şube Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü hizmet vermektedir.



112 Acil Çağrı Merkezlerinde bulunan Çağrı Yönlendiriciler ile ekipler arasında iletişim; Acil Çağrı Sistem Yazılımı üzerinden yapılan telefon görüşmeleri, Acil Çağrı Sistemi üzerinden tanımlanan Ajans Terminaller, Acil Çağrı Sistemi üzerinden tanımlanan tablet bilgisayarlar, Farklı kanal ve sistemler üzerinden telsiz ile Kurumsal ya da kişisel mobil telefonlarla sağlanmaktadır. Acil Çağrı Hizmetleri Merkez Koordinasyon Komisyonu, ülke genelinde uygulanacak hizmet standartları ile politikaları tespit eder ve planlar, ilgili bakanlıklar ve kurumlar arasında koordinasyon gerektiren konularda karar alır ve uygulanmasını takip eder. Acil Çağrı Merkezlerinde kişisel ve kurumsal verilerin gizliliği konusuna büyük önem verilmektedir. Acil Çağrı Merkezlerine yapılan tüm çağrıları ve vaka kayıtları on yıl süre ile arşivlenmektedir. Asılsız ve gereksiz bir çağrı için görevlendirilen bir ekip, belki gerçek bir müdahale gerektiren diğer bir başka vakaya gecikecek ya da zaman kaybedebilecektir. Türkiye geneline bakılacak olursa, Tek Numara Projesi kapsamında faal olan 24 merkezde gereksiz arama oranlarının diğer illere oranla çok daha düşük olduğu görülmektedir. 112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere idari para cezası verilir. Çağrı Alıcı tarafından alınan ihbar, şikâyet veya yardım talebinin, birden fazla kurumun müdahalesini gerektirdiği kanaati oluşması hâlinde ilgili kurumlar Acil Çağrı Yazılımı üzerinden seçilerek vaka formu bu kurumlara aynı anda iletilir. Olayın içeriğine göre Acil Çağrı Merkezi Müdürü ve diğer kurumların en üst amirleri bilgilendirilir. İl Valisinin olayın yönetiminin kriz merkezi ile yönetilmesini istemesi ile birlikte kriz merkezi kurulur. Elde edilen veriler, görüntüler kriz merkezine aktarılır. Kriz merkezi olayı yönetirken, halkın bilgi alma hakkını da gözeterek yetkili kişiler vasıtasıyla kamuoyunu bilgilendirir. Yine bu merkez tarafından Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık, İlgili Bakanlıklar ile kurumlara bilgi akışı sağlanır.

1 Ülkeler acil yardım hizmetlerinin organizasyonunda, bazı acil yardım kurumlarından hizmet talep etmektedir. Aşağıdakilerden hangisi bu acil hizmetlerden biri **değildir**?

- A. Ambulans B. İtfaiye
C. Polis D. Jandarma
E. Dış ticaret

2 Tek numara uygulaması, ilk kez hangi ülkede ve hangi numara üzerinden gündeme gelip uygulanmaya başlanmıştır?

- A. Amerika-911 B. İngiltere-999
C. Hollanda-112 D. Türkiye-123
E. İsveç-155

3 Aşağıdaki hangi ülkede tek numara uygulaması **kullanılmamaktadır**?

- A. Amerika B. İngiltere
C. Hollanda D. Tunus
E. İsveç

4 Aşağıdakilerden hangisi acil çağrı birimlerinin ortak özelliklerinden biri **değildir**?

- A. 24 saat faal olmaları,
B. Sabit ve mobil telefonlardan tahsisli üç kısa numara ile ulaşılabilmesi
C. Önemli bir kısmının arayan kişinin konum ve hat bilgilerini sistemden çekmesi
D. Tecrübeli ve yetkili personel tarafından aramaların karşılanması
E. Ücretli olması

5 Türkiye’de Acil Yardım İhbar Sistemleri numaralarına ilişkin olarak aşağıdakilerden hangisi **yanlıştır**?

- A. 110- İtfaiye Acil Yardım Hattı
B. 122- Alo AFAD
C. 156- Alo Kıyı Emniyeti
D. 158- Alo Sahil Güvenlik
E. 157-YİMER (Yabancılar İletişim Merkezi)

6 Türkiye’de “Tek Acil Çağrı Numarası” oluşturma çalışmalarına, hangi ülke ile İçişleri Bakanlığının iş birliği protokolü kapsamında 2003 yılında MATRA Projesiyle başlanmıştır?

- A. Amerika B. İngiltere
C. Kanada D. Hollanda
E. İsveç

7 Aşağıdakilerden hangisi 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüklerinin bürolarından biri **değildir**?

- A. Yatırım ve Teşvik Bürosu
B. İdari Büro
C. Muhasebe ve Satın Alma Bürosu
D. Bilgi İşlem ve Teknik Hizmetler Bürosu
E. Kalite, Koordinasyon ve Değerlendirme Bürosu

8 112 Acil Çağrı Merkezindeki işleyişe ilişkin sıralama aşağıdakilerden hangisinde birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A. Vakaya müdahale- Çağrı yönlendirici- Çağrı alıcı- Çağrı
B. Vakaya müdahale- Çağrı- Çağrı alıcı- Çağrı yönlendirici
C. Çağrı- Çağrı alıcı- Çağrı yönlendirici- Vakaya müdahale
D. Çağrı- Vakaya müdahale- Çağrı yönlendirici- Çağrı alıcı
E. Çağrı- Çağrı yönlendirici- Çağrı alıcı- Vakaya müdahale

9 Aşağıdakilerden hangisi çoklu müdahale gerektiren olaylardan biri **değildir**?

- A. Deprem, sel gibi afetler
B. Kalp krizi
C. Büyük orman yangınları
D. İntihar girişimleri
E. Terör eylemleri

10 Genel anlamda 112 Acil Çağrı Merkezlerinde bulunan çağrı yönlendiriciler ile ekipler arasındaki iletişimin birtakım araç ve sistemler ile gerçekleştirildiği görülmektedir. Buna göre aşağıdakilerden hangisi bu sistemlerden biri **değildir**?

- A. Acil Çağrı Sistem Yazılımı üzerinden yapılan telefon görüşmeleri ile
B. Acil Çağrı Sistemi üzerinden tanımlanan Ajans Terminaller ile
C. Acil Çağrı Sistemi üzerinden tanımlanan tablet bilgisayarlar ile
D. Farklı kanal ve sistemler üzerinden telsiz ile
E. Kişisel yazılı müracaatla

1. E	Yanıtınız yanlış ise “Tek Numara Sistemi ve Gelişimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	6. D	Yanıtınız yanlış ise “Türkiye’de Tek Numara Acil Çağrı Merkezleri Projesi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. B	Yanıtınız yanlış ise “Tek Numara Sistemi ve Gelişimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	7. A	Yanıtınız yanlış ise “Türkiye’de Tek Numara Acil Çağrı Merkezleri Projesi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. D	Yanıtınız yanlış ise “Tek Numara Sistemi ve Gelişimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	8. C	Yanıtınız yanlış ise “Türkiye’de Tek Numara Acil Çağrı Merkezleri Projesi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. E	Yanıtınız yanlış ise “Türkiye’de Acil Yardım İhbar Sistemleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	9. B	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezi Yönetiminde Önemli Konular” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. C	Yanıtınız yanlış ise “Türkiye’de Acil Yardım İhbar Sistemleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	10. E	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezi Yönetiminde Önemli Konular” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

4

Araştır Yanıt Anahtarı

Araştır 1

112 Acil Çağrı Merkezi kuruluş amacı, acil yardım çağrısı alındıktan sonra, eş güdüm içerisinde en kısa sürede olay mahalline ya da acil durumdaki kişiye ulaşarak etkin bir müdahalede bulunmak, böylece yardım isteyen kişinin en kısa sürede sorunun giderilmesidir.

Ülkemizde uygulamaya geçirilen 112 acil çağrı merkezi sisteminin temel amaçları:

- Acil durum ihtiyacı hâlinde vatandaşlarımızın birden çok numara yerine tek bir numara üzerinden ilgili kurum ve kurumlara ulaşabilmesi ve yardım almasını sağlamak,
- Acil durumlara müdahale eden kurumların aynı çatı altında ve eş güdüm hâlinde birlikte çalışması ve olaylara müdahale etmesini sağlamak,
- Zaman kaybını ve kaynak israfını önlenmek,
- Gereksiz çağrı ve asılsız ihbarların elimine edilmesi ile acil müdahale gerektiren gerçek vakalara müdahale eden kurumların, elenmiş ve net acil durumlarla ilgilenmesidir.

Araştır 2

Özellikle her ilçede bulunan polis imdat sistemi, çağrıyı karşılayan görevlilerin ilçede görevli olması, ilçeyi tanınması ve ivedi bir şekilde olayı değerlendirme olanağı var iken tek merkez altında bu durum bir dezavantaj gibi görünmektedir. Ancak gelişen teknoloji, iletişim kaynaklarının gelişimi, İçişleri Bakanlığı tarafından yeniden tanımlanan kriz yönetimi ve özellikle kent izleme sistemlerinin Acil Çağrı merkezlerine entegre edilmesi, emniyetin yanı sıra diğer kolluk ve idari kurumlara da olaylara müdahale, izleme ve yönetme açısından ciddi bir avantaj getirmektedir.

Araştır 3

Ülkemizde yapılan her ilk uygulamada olduğu gibi bu uygulamada da kurumlar ve kamu çalışanları nezdinde bir alışma süreci veya isteksizlik ya da ön yargılı bir bakış açısı olabilmektedir. Bir realite olarak söylemek gerekirse, Türkiye’de uygulamanın yapıldığı belirli sayıdaki ilde görülen odur ki acil durum hatlarının tek numara ve tek binada toplanmasına kurumlardan direnç olduğu ve alışma problemi yaşandığı yönündedir. Bunun en büyük nedeni projenin hedefleri, amaçları ve getireceği faydaların hem ilgili kurumlarca hem de ilgili personelce yeterince anlaşılmamasından kaynaklanmaktadır. Ayrıca kurum personelinin alışmış olduğu sistem, mevcut yerleşkesine bağlılığı, olası gizlilik gerektiren ihbarların gizliliğinin sağlanamayacağı endişesi ve kurumsal taassuplar gibi birtakım faktörler projeye karşı ön yargılı bir bakış açısının ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Bu gibi durumlarda öncelikle projenin ve getirilerinin kurumlara doğru aktarılması, endişelerinin giderilmesi veya yetersizlerin ortaya konulması gerekmektedir. Özellikle vatandaşların esenliği, sağlığı, can ve mal güvenliğini ilgilendiren, hayati konularda birlikte çalışılmasının getireceği olumlu yönlere dikkat çekilmelidir.

Araştır 4

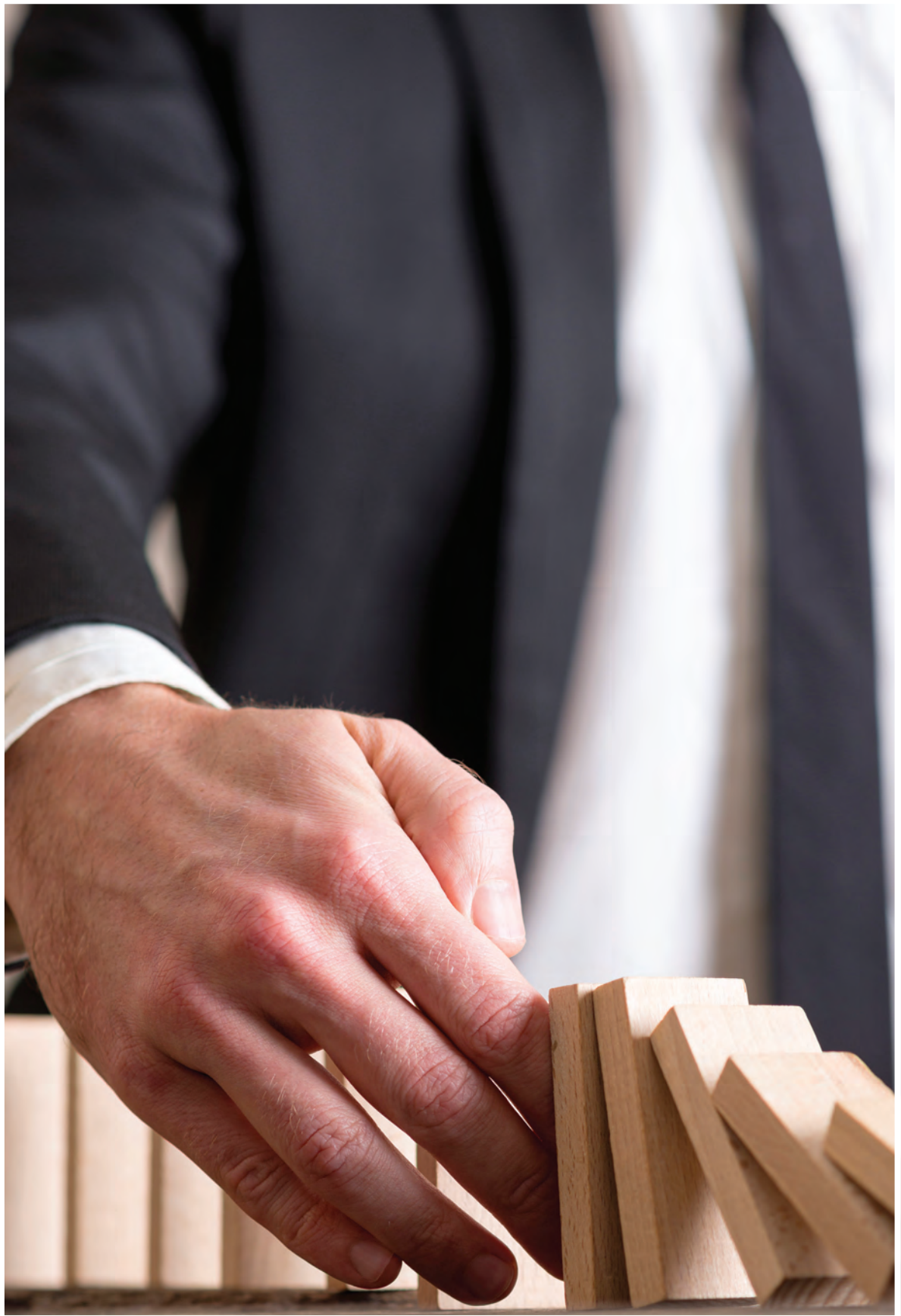
Acil Çağrı merkezine yapılan aramalara ilişkin yazılı ve sesli kayıtlar, vaka adli soruşturmaya konu olduğunda Cumhuriyet Başsavcılığı veya yetkili mahkemesince istenilmesi hâlinde ve idari soruşturmalarda görevli müfettişlere veya muhakkiklere verilir. Diğer soruşturmalarda ise soruşturmayı açan kurumun en üst amirinin yazılı talebi üzerine verilmektedir.

Kaynakça

- Avrupa Komisyonu, (1991). 91/396/CEE Sayılı Karar.
- Bulmer, S. J. ve Radaelli, C. M. (2004). “The Europeanisation of National Policy”, **Queen’s Paper on Europeanisation**, No:1/2004.
- EENA, (2014). www.eena-org/view/en/AboutEENA/whatisEENA.html, (Erişim Tarihi: 02.11.2014)
- Ekşi, A. (2010). “Kamu Hizmetinden Yararlanma Hakkı Çerçevesinde Acil Çarı Merkezlerinin Yönetimi”, **Basılmamış Yüksek Lisans Tezi**, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Ekşi, A. (2016). “Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 18, Sayı: 3: 387-408.
- Eryılmaz, M. (2007). “Afet Tıbbı Terminoloji Sözlü, Afet Tıbbı”, Editörler; Mehmet Eryılmaz ve Ufuk Dizdar, Ankara: Ünsal Yayınları.
- Eurobarometer Survey, HeERO (2013). ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_314_en.pdf
- HeERO (2015). Harmonised e-Call European Pilot, www.heero-pilot.eu/view/en/ecall.html
- İçişleri Bakanlığı, (2005). 14.10.2005 tarih ve 2005/108 no’lu “112 Acil Çağrı Sistemi” Konulu Genelgesi.
- İçişleri Bakanlığı, (2005). İller İdaresi Genel Müdürlüğü’nün 06.05.2005 tarih ve 3748 sayılı yazısı.
- NENA, (2014). www.nena.org (Erişim Tarihi: 01.12.2014)
- Resmî Gazete, (2012). 06.12.2012 tarih ve 28489 sayılı Resmî Gazete, 6360 sayılı “Ondört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlde İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun”.
- SOS 112, (2013). www.sos112.info/home.html, (Erişim Tarihi: 29.10.2017).
- Sönmez, M. (2016). “Kamuda Teknoloji Kullanımı, Avrupalılaşıma, Etkinlik ve Verimlilik Açısından Tek Numara (112) Acil Çağrı Merkezleri Projesi ve E-Çağrı (E-Call) Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı 482: 149-182.
- Torlak, S. E. ve Ekşi, A. (2010). “Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması- Türkiye Pilot Uygulamasının Değerlendirmesi”, <http://www.acat.com.tr/teknumara/>, (Erişim Tarihi: 28.10.2017).
- Yıldırım, G. Ö. (2014). “Avrupa Birliği Uyum Sürecinde Tek Numara Acil Çağrı Sistemi Uygulamasına Ambulans Personelinin Bakışı”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 7, Sayı: 31: 779-785.
- Orman Yangınlarının Önlenme ve Söndürülmesinde Uygulama Esasları

■ İnternet Kaynakları

- T.C. Sağlık Bakanlığı, İl Ambulans Servisi Çalışma Yönergesi, Sayı 872, 24 Ocak, 2005. Erişim tarihi: 20.09.2017
- 112 in France, (2013). <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/112-France>, Erişim Tarihi: 03.11.2013)
- 112 in Italy, (2013). <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/112-Italy>, (Erişim Tarihi: 03.11.2014)
- <http://www.seyahatsagligi.gov.tr/Site/AcilDurumNumaralari>, (Erişim Tarihi: 25.10.2017).
- <http://www.hurriyet.com.tr/muglada-112yi-gereksiz-arayanlara-ceza-yagdi-40623607>, (Erişim Tarihi: 15.08.2017).
- <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/112> Erişim tarihi: 20.09.2017
- <https://www.nena.org/?page=911overviewfacts> Erişim tarihi: 20.09.2017
- <https://www.factretriever.com/911-emergency-call-facts> Erişim tarihi: 25.09.2017
- <http://www.good4utah.com/news/local-wasatch-front-/teen-makes-chilling-911-call-seeking-help/206355339> Erişim tarihi: 25.09.2017
- www.112.gov.tr Erişim tarihi: 25.09.2017
- www.jandarma.gov.tr Erişim tarihi: 25.09.2017
- yimer.gov.tr Erişim tarihi: 25.09.2017
- www.karayollari.gov.tr Erişim tarihi: 25.09.2017
- www.ogm.gov.tr Erişim tarihi: 25.09.2017
- www.sahilguvenlik.gov.tr Erişim tarihi: 25.09.2017
- www.telesaglik.gov.tr Erişim tarihi: 25.09.2017
- www.mfa.gov.tr Erişim tarihi: 22.09.2017
- www.mugla112acm.gov.tr Erişim tarihi: 22.09.2017
- www.egm.gov.tr Erişim tarihi: 22.09.2017
- www.saglik.gov.tr Erişim tarihi: 22.09.2017
- www.alo183.aile.gov.tr/ Erişim tarihi: 22.09.2017



Bölüm 5

Acil Çağrı Hizmetlerinde Olağan İşleyiş

öğrenme çıktıları

1

Olay Yeri ve Acil Çağrı Merkezinin
Haberleşme İlkeleri

- 1 Acil Çağrı Merkezinin haberleşme ilkelerini kavrayabilme

2

Acil Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan Sorunlar

- 2 Acil Çağrı Merkezlerinde karşılaşılan iletişim sorunlarını kavrayabilme ve çözüm üretebilme

3

Medya ve Acil Durumlarda Medya
Kullanımı

- 3 Acil durumlarda medya ve sosyal medyanın kullanımı ve takibinin önemini kavrayabilme

Anahtar Sözcükler: • Acil Çağrı Hizmetleri • Haberleşme İlkeleri • Çağrı Merkezi Sorunları
• Medya ve Sosyal Medyada Kriz Yönetimi



GİRİŞ

Acil Çağrı Hizmetleri sadece bilgisayardan faydalanan personelin telefonla ya gelen çağrıları kabul ettiği ya da dışarıya yaptıkları telefonla arama işlemlerinin, otomatik bir sistem tarafından düzenlendiği ve denetlendiği bir hizmet sunma şekli değildir. (<http://deviletisimis.org.tr/2015/12/11/cagri-merkezi-sektorne-genel-bir-bakiscagri-merkezi-nedir/>)

Acil çağrı sistemleri, acil durumlarda yardıma gereksinimi olan kişilerin yardım isteklerini iletebilmesi ve acil yardım hizmetlerinin organizasyonunun sağlanması amacıyla oluşturulmuştur. 112 Acil Çağrı Merkezleri, bütün acil çağrı numaralarının tek merkezde birleştirilerek operasyon hızını ve kalitesini en istendik düzeye çekmeyi amaçlayan insan odaklı bir sistem, devletin halka açılan kapısıdır. Acil çağrı, acil durumda yapılır.

Bilindiği üzere Acil durum; bir işi yapmak ya da önlem almak için kullanılabilecek sürenin kısıtlı olması, işin yapılmaması ya da önlemin alınmaması durumunda ölümcül bir riskin ortaya çıkabilmesini ifade eder. Acil çağrı merkezlerine düşen her çağrı hayati önem arz eder bu da yapılan işin insani boyutunu ön plana çıkarır. Acil Çağrı Merkezleri gelen çağrı üzerine ihbarı alır ve ilgili kuruma yönlendirir (112 Acil Çağrı Merkezleri Görev ve Çalışma Yönetmeliği).

OLAY YERİ VE ACİL ÇAĞRI MERKEZİNİN HABERLEŞME İLKELERİ

Ülkemizde farklı acil çağrı durumları için (yangın, sağlık, güvenlik-asayiş) hâlihazırda farklı hizmet numaraları kullanılmaktadır Acil Çağrı Merkezi ise farklı acil yardım numaralarının birleştirildiği tip proje olarak karşımıza çıkıyor. Şimdi acil çağrı merkezi bünyesine dâhil olan kurumlara göz atacak olursak aşağıdaki tabloda verildiği gibidir.

Sıra No.	Kurum Adı	Kısa Numara
1	Acil Sağlık	112
2	Yangın İhbar	110
3	Orman Yangını	177
4	Jandarma İmdat	156
5	Polis İmdat	155
6	AFAD (Afet ve Acil Durum)	122
7	Sahil Güvenlik	158
8	DDKMP (Doğa Koruma ve Milli Parklar)	-

Kurumların İç ve Dış İletişimleri

Acil Çağrı Merkezi sekiz ayrı kurumun koordineli bir şekilde çalıştıkları bir kriz merkezidir. Burada üst düzeyde bir iletişim kurgulanmaktadır. Her kurum kendi içinde hiyerarşik bir iletişime tabi olduğu kadar aynı zamanda vaka ile bağlantılı olan diğer kurumlar ile de yatay bir iletişim kurmak zorundadır. Çağrı Merkezi hiyerarşik anlamda bağlı kurumlara yaptırım uygulamaz fakat onların pratikteki uyumlarını organize eder.

Her kurumun kendi mevzuatına göre çalışabilmesine uygun ortamı hazırlar.



Resim 5.1 112 Acil Çağrı Merkezi İçeriden Görünüşü

İhbar Alma Yönlendirme İlkeleri

Acil Çağrı Karşılama işi bir süreçtir. Acil bir durumda bir kişinin Acil Çağrı Merkezine kadar ulaşip olayı aktarması, kaybedilmemesi gereken bir fırsat olarak değerlendirilmelidir. Çünkü arayanla yeniden iletişim kurma imkânı olamayabilir.

Acil yardım gereken olay bildirimlerinde Acil Çağrı Alıcı, öncelikle olayın boyutları ve ehemmiyeti hakkında bilgi almaya çalışır. Bu acil müdahale ekiplerinin hangilerinin ve ne ölçüde olay yerine sevk edileceğinin belirlenmesi için gereklidir. İlk sorgulamadan sonra hiç vakit kaybetmeden ilgili kurum operatörüne veya operatörlerine çağrı yönlendirilir.

Acil çağrı birimleri ortak çağrı salonunu kullandıkları için olaydan haberdar olan birim sayısına göre geçen süre kısalmır. Müstakil çağrı merkezlerinde ise müdahale ekipleri doğrudan çağrı alıcı tarafından olay yerine sevk edilir veya aynı merkezde bulunan sorumlu/uzman kişiye aktarılır. Bu sistemde ekiplerin koordinasyonlarında sıkıntılar ve aksamalar söz konusu olabilir.

Acil Çağrı Merkezlerinde İhbar Alınması ve Yönlendirilmesi Aşamaları

- Çağrı, öncelikle sisteme düşer.
- Çağrı, sistem tarafından uygun olan (boşta olan) operatöre aktarılır.
- Çağrı, alıcı personel yönetmelikte de belirtilen esasa uygun olarak Acil Çağrı Merkezi anonsu ile çağrıyı yanıtlar.
- Konum sorgusunu yaptıktan sonra olayın ne olduğunu kısa ve anlaşılır bir şekilde yeni vaka butonunu kullanarak oluşturduğu vaka formunu işler.
- Olayın ehemmiyetine binaen ilgili kurum ya da kurumları seçerek vakayı yayınlar eş zamanlı olarak da aynı sayfada bulunan kurum kuyrukları butonundan uygun kurumu seçer ve çift tıkla o kuruma vakanın sesini de göndermiş olur.

Acil Çağrı Merkezlerinin Diğer Çağrı Merkezlerinden Farklılığı

Aslında çağrı merkezlerinde olayın sadece çağrıyı almak ve yönlendirmekten ibaret sayılması uygun değildir ve yine acil çağrı merkezleri gündemdeki diğer çağrı merkezleri (telefon operatörleri, bankalar, belediyeler...) ile eş tutulamaz benzer özellik atfedilemez; zira insan hayatı gibi elzem bir konu, müdahale alanını teşkil eder. Çağrı alıcının, vakayı verenle teması ilk temas anı olması hususunda önem arz eder lakin kişinin korku ve endişesi azalabileceği gibi tam aksi bir yönde aşırı bir korku ya da endişeye kapılma durumu da söz konusu olabilir. Yani Acil Çağrı Merkezine gelen bir çağrı sadece çalan bir telefon olarak algılanamaz bu düşünce hiçbir surette kabul edilemez. Her ne olursa olsun insan hayatı birinci planda tutulur. Acil çağrı alıcı 112 acil Çağrı merkezleri Kuruluş, görev ve çalışma Yönetmeliğine belli hususlar esasına göre çalışır.

Çağrı Alıcının Görevleri ve Sorumlulukları

- a. Konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak,
- b. Görevlendirildiği konsolda çağrıyı karşılayarak, konsollarında yaşanacak donanım ve yazılımla ilgili her türlü sorunu ivedilikle mesai saati içinde bilgi işlem bürosuna, mesai saati dışında nöbetçi teknik personele bildirmek,

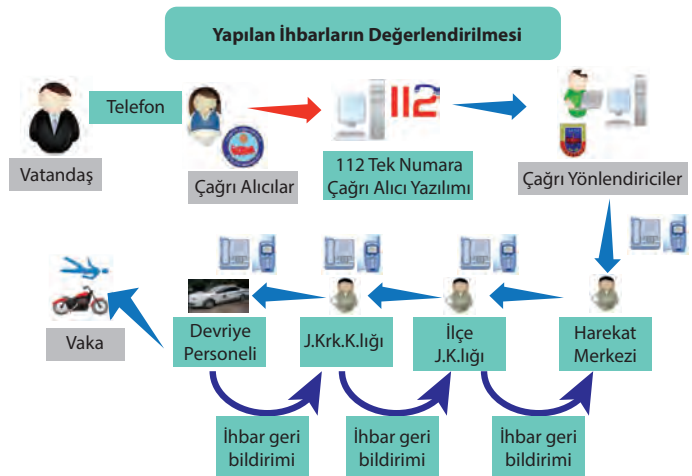
- c. Çağrıyı sadece “Acil Çağrı Merkezi” ifadesiyle cevaplandırmak,
- ç. Çağrının, çağrı merkezinin işletme kurallarına uygun bir çağrı olup olmadığını tespit etmek;
- d. Vaka kaydı oluşturulan kayıt için vaka bilgi giriş modülünde derhal konum sorgusu yapmak, bu şekilde adresin tespit edilememesi halinde, adresi ve çağrının hangi kurum veya kurumlara aktarılması gerektiğini anlayacak düzeyde olayı öğrenmek ve ilgili kurum yetkilisine veya yetkililerine çağrıyı aktarmak,
- e. Acil çağrı yapan kişinin numarasının görünmemesi halinde, çağrıyı çağrı yönlendiricilere aktarmadan önce mutlaka arayanın numarasını ve iletişim kurulabilecek başka telefon numarası olup olmadığını sorgulamak,
- f. Çağrı kendisine atandıktan sonra sistemden veya arayandan kaynaklanan bir hata nedeniyle konuşmanın kesilmesi halinde derhâl arayan kişiye geri dönüş yapmak,
- g. Yaptığı görüşme esnasında vaka ile ilgili olarak çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyaç duyduğu takdirde, listeden ilgili çağrı yönlendiriciyi seçerek çağrıya dâhil edip konferans görüşme yaptırmak,
- ğ. Vardiya değişiminde çağrı merkezi müdürü tarafından belirlenen bir sonraki vardiyada eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek,
- h. Adli soruşturma gerektirecek, haber değeri olan olağandışı durumlarda veya birkaç kurumun organize olarak müdahale ettiği veya edeceği vakaları çağrı merkezi müdürüne iletmek üzere grup sorumlusuna bildirmek,
1. Görevi nedeniyle kendisine teslim edilen taşınırları, kurumdaki görevlendirmesi sona erdiğinde aynı gün içinde müdürlüğe teslim etmek,
- i. Çağrı merkezi müdürü tarafından verilen benzeri diğer iş ve işlemleri yapmak.



Resim 5.2

Çağrı Merkezi İşletme Kurallarına Uygun Çağrı Olmadığında Yapılması Gerekenler

1. Acil çağrı ise vaka kaydı oluşturmak,
2. Acil çağrı değil ise vaka kaydı oluşturmadan çağrıyı uygun ve hızlı bir şekilde sonlandırmak,
3. Bilgi ve danışma amaçlı aramalarda, çağrı yapanı konunun çağrı merkeziyle ilgili bir konu olmadığı hususunda bilgilendirerek, usulüne uygun şekilde ilgili kuruma vaka kaydı oluşturmadan yönlendirmek,
4. Asılsız ihbar olarak değerlendirdiği çağrıyı bildirmek



Şekil 5.1

Arayan Yönetiminin Önemi

Acil Çağrı Merkezi projesi ön çağrı alıcıların durumu, olayı anlayıp analiz ettikten sonra ilgili kurumlar arasında koordinasyonu sağladığı bu mukabilinde de görev yapan personelin pek çok açıdan kendini geliştirmiş personel konumunda olmalıdır. Takım ruhu ile hareket edebilen, strese dayanıklı, hızlı karar alabilen, kriz yönetiminde etkin, diksiyonu düzgün, işinin gerektirdiği mutlak yetlere sahip, özde işini sahiplenen bireyler olmaları gerekmektedir. Zira işin aciliyeti, stresi, çalışma şartlarının insan doğasına ters düşebileceği durumlar söz konusu olabilir (Bu duruma şu şekilde açıklık getirelim çağrı alıcılar normal yahut bilinen mesai saatlerine göre çalıştırılmazlar). Zira kurumun yedi gün yirmi dört saat hizmet verdiği düşünülür ise belli vardiyalar ile dönüşümlü olarak personel temini sağlanır. Hatta öyle aramalar olacaktır ki bir gün telefonun diğer ucundaki kişi en yakınımız bile olabilir bu durumda bile metanetini kaybetmemeli bir profesyonel gibi hareket etmeye çalışarak işini en iyi şekilde yapmalıdır. Bu çalışma temposu hâli ile yorucu ve yıpratıcıdır. Personel hem bedenlen hem de ruhen bu çalışma şartlarına hazır olmalıdır. İş yerine, kendini dindirmiş olarak gelmelidir.

Acil olaylarda Acil Çağrı Merkezi ile olayın temas ve bağlantı noktası, olay bildiriminde bulunan arayan (çağrı yapan) dır. 112 Acil Çağrı Merkezlerini arayan grupların muhteva bakımından değerlendirmesinde arayanlar her daim acil yardıma

ihtiyacı olanlar ve zor durumdaki insanlardır; fakat her arayana aynı yöntemle yaklaşmak yeterince verimli olmayabilir olayın tipine, arayanın kişiliğine, olayın ciddiyetine göre arayan tavrı oluşur. Bu noktada iyi değerlendirilebilirse arayan kişi, Acil Çağrı Alıcının eli, gözü, kulağı olabilir. Böylelikle olay ve olay yeri hakkında doğru ve yeterli bilgi edinilir, uygun kaynaklar acil yardım için sevk edilebilir. Acil Çağrı Alıcı, çağrı merkezini arayanlarla etkili iletişim kurabilmek için öncelikle onları tanımalı ve anlamaya çalışmalıdır. Acil Çağrı Merkezini arayanların bir kamu hizmeti sunan Acil Çağrı Merkezlerinden bazı beklentileri vardır. Beklentilerinin dikkate alındığını bilen ve hissettirilen kişilerle daha kolay iletişim kurulabilir.

Acil Çağrı Yapan Kişilerin Acil Çağrı Merkezinden Beklentileri

- Kolaylıkla ulaşılabilir olmalı
- Hizmetler, basit, pratik işlemlerle sunulmalı
- Nazik davranılmalı, değer verildiği gösterilmeli
- Çağrı alan konuya hâkim, bilgili ve becerikli olmalı
- Olanlar ve olmayanlar hakkında bilgilendirmeli
- Anlamaya çalışmalı, duygudaşlık(empati) yapmalı
- Kısa zamanda sorununa çözüm bulmalı

Öğrenme Çıktısı



1 Acil Çağrı Merkezinin haberleşme ilkelerini kavrayabilme

Araştır 1

Farklı acil yardım numaralarının birleştirildiği tip projeler neden oluşturulmuştur?
Araştırınız.

İlişkilendir

Acil Çağrı Merkezlerinde ihbar alınması ve yönlendirilmesi nin aşamalandırılması gerekliliğini ilişkilendiriniz.

Anlat/Paylaş

Arayan yönetiminin önemini düşününüz.

ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Acil durumlarda iletişim normal hâllere oranla daha zordur. Bu güçlükler, arayana bağlı nedenlerden dolayı olabileceği gibi, çağrı operatörü ya da sistem kaynaklı da olabilir.

Arayanla İlgili İletişim Sorunları

- Ön yargı
- Acil çağrı sistemini bilmemesi
- Artmış heyecan
- Belirsizlik
- Çaresizlik

112 Acil Çağrı Merkezi ülkenin tamamına henüz nüfuz etmiş bir uygulama olmadığı için arayandan kaynaklı yukarıda saydığımız sorunların biri, birkaçı veya tamamı aynı çağrıda karşımıza çıkabileceği gibi ayrı ayrı çağrılarda da karşımıza çıkabilir. Bu sorunun kısmen ya da tamamen ortadan kaldırılabilmesi için sistemin vatandaşa tanıtımının yapılması ve çağrı sırasında eğer elzem bir durum ortaya çıkar ise bu sistemin ve işleyişin basit bir şekilde anlatılması gerekir. Yine tekrar etmekte fayda var, burada esas olan şey arayan şahsın telefonda uzun ve gereksiz bir şekilde tutulmamasıdır.

Acil Çağrı Alıcı ile İlgili İletişim Sorunları

- Ön yargı
- Acil çağrı arayanı bilmemesi
- Endişe
- Korku
- İletişim becerileri eksikliği
- Bilgilendirme eksikliği
- Mesleki bilgi beceri eksikliği

Çağrı alıcıdan kaynaklanan iletişim kopuklukları belki en kolay giderilebilecek olan sorunlar arasında sayılmalıdır. Bunun çözümünde de hizmet içi eğitimler birinci sıradadır. Hizmet içi eğitimler ile acil çağrı alıcının mesleği ile ilgili noksanlıklar giderilebilir.

Sistem Kaynaklı Sorunlar

- Kulaklık arızası
- Sistemin çökmesi
- Bilgisayar arızası
- Konum servislerinin çalışmaması bunlardan bazılarıdır.

Burada yapılması gereken Acil Çağrı Alıcı tarafından değil ya da vardiya sorumlusu tarafından teknik sorumlu ya da sistem sorumlusuna durum aktarılmalıdır.



Resim 5.3

Arayan Tiplerinin Çağrı Kalitesine Etkisi

Acil çağrı merkezlerini arayan insanlar zor durumda ve yardım beklentisinin en üst düzeyde olduğu insanlardır. Bu insanlar ile gündelik hayatta kolaylıkla sağlanabilecek olan iletişim acil durumda oldukça güçleşir bu durumun sebebi arayanın duygusal durumu olabileceği gibi çağrıyı karşılayan operatörün olayı doğru kontrol edememesinden ya da arayanda acil çağrının yarattığı korku ve gerilimden kaynaklanıyor olabilir. Burada asıl değinecek olduğumuz konu acil çağrıyı yapanın duygusal durumudur. Her çağrıya ayrı bir yaklaşım sergilemek gerekir. Arayanın sakin, soğukkanlı açık, anlaşılır net bir konuşma sergilediği acil yardım çağrısı ile arayanın heyecanlı, endişe, korku heyecanlı bir duygu halinde yaptığı acil yardım çağrı konuşması arasında büyük bir fark meydana gelecektir. Şimdi bu iletişim farklılıklarını en aza indirebilmek için öncelikle arayan tiplerini ve bu arayan tiplerine karşı çağrı alıcı personelin sergilemesi gereken yaklaşım tarzlarını vermeye çalışacağız.

Bu grup içinde yer alan insanlar sorunlarını bağırarak ya da baskı kurmaya çıkışarak halletmeye çalışır. Bunu yaparken bazen küfre kadar varabilen konuşmalar sergiler. Bu kişiler yapılacak şey ise eğer acil durumu olduğu kanaatine varabildiysek sakin olmak ve kendimizden emin cümleler ile onun da sakinleşmesine yardımcı olmaktır. “Size yardımcı olmam için lütfen sakin olmaya çalışın.” “Sizi anlıyorum fakat sakin olamaz iseniz yardımcı olmam zorlaşacak.” Şeklide cümleler ile duygudaşlık (empati) yapabildiğimizi karşı tarafa hissettirmeliyiz. Tüm bunları yaparken arayanı bekletmeden ilgili kurum ile iletişimini sağlamak en doğru davranış olacaktır.

Çağrı merkezlerinde tüm bunların yanında özel arayan grupları ile de mücadele edilir bunlar da yaşlı arayanlar, çocuk arayanlar, yabancı arayanlar,

engelli arayanlar(konuşma, işitme, zihinsel), alkolü arayanlardır. Çağrı merkezini her arayan grubu ayrı bir iletişim yaklaşımını zorunlu hâle getirir.

Acil Çağrı Merkezlerinde Arayan Tipolojisi

Yaşlı Arayanlar

Yaşlı arayanlarla tecrübeleri ve soğukkanlılıkları sayesinde iyi bir iletişim kurulabilir. Ancak bazen yaşlılık fizyolojisine bağlı olarak gelişen durumlar-dan dolayı iletişim ve iş birliği zorlaşabilir. Örneğin; işitme kaybı, unutkanlık ve konuşma güçlüğü gibi nedenler, yaşlıların iletişimde sorun yaşamasına yol açabilir.

Yaşlılarla telefonda konuşurken;

- Kısa ve net cümleler kurulmalıdır.
- Mesajların anlaşıldığı tekrarlar yapılarak teyit edilmelidir.
- Yüksek sesle (bağırarak) konuşmak yaşlıları daha da tedirgin edebilir. Bunun yerine yavaş hızda, tane tane ve vurgulu konuşmak daha etkili olur.

Çocuk Arayanlar

Ülkemizde çocukların Acil Çağrı Merkezlerini suliistimal amacıyla veya yanlışlıkla çok sayıda aramalarından dolayı acil çağrı alıcı çocuk arayanlara ön yargı ile bakabilir. Ancak başka yetişkin bir kişinin olmadığı acil bir durumda çocuk arayan, acil yardımın zamanında olay yerine ulaşmasını sağlayacak en önemli kişi de olabilir. Bundan dolayı, çocuk arayanlardan gelen her çağrı, öncelikle gerçek bir acil çağrı olarak değerlendirilmeli, amaç dışı olduğu kesin olarak doğrulanmadıkça telefon aceleyle kapatılmamalıdır.

Çocuk arayanlar, olaylardan daha fazla etkilen-dikleri ve korktukları için bazen onlarla iletişim kurmak güç olabilir. Ancak bazen de çocuk arayan acil olaydaki tehlikenin tam farkında olmadığı için gereğinden fazla sakin de olabilir. Bundan dolayı çocuklarla konuşurken daha çok kapalı uçlu ve gerektiğinde yönlendirici sorularla olayın boyutları anlaşılmasına çalışılmalıdır.

Etkili iletişim kurulabildiği takdirde çocuklarla işbirliği kurmak ve onları istenildiği şekilde yönlendirmek kolaylaşabilir. Çocukların kelime da-

ğarcıkları fazla gelişmemiş olabileceğinden onlarla konuşurken karmaşık cümleler kurmaktan ve zor kelimeler kullanmaktan kaçınılmalıdır. Mümkünse onun seviyesinde, basit sorularla net bilgi alınmaya çalışılmalıdır. Aynı zamanda acil bir olay için arayan çocukla konuşurken sakinleştirici ve cesaretlendirici cümleler kurmak ta gerekebilir. Çocukla iletişimde güçlük yaşıyorsa kısa, net ve pratik talimatlarla bilgi alınabilir. Örneğin, çocuk adresi vermekte zorlanıyorsa evin yakınlarındaki bir okul veya alışveriş merkezi gibi bilinen bir nokta sorulabilir. Olayın ne olduğunu anlatamıyorsa varsa yakınlarında bir yetişkine telefonu vermesi istenebilir. Olayla ilgili yeterli bilgi alınana kadar çocuğa hatta kalması, söylenene kadar telefonu kapatmaması istenmelidir. Çünkü çocuk bunun gerekli olduğunu bilmeyebilir.

Yabancı Dilde Arayanlar

Acil Çağrı Merkezine yabancı bir dilde yapılan çağrı, hem arayan için hem çağrıyı alan için zorluk oluşturabilir. Yabancı dil bilmeyen personel çağrının gerçeklik teşkil edip etmediğini ayırt edemez.

Bu zorlukları aşabilmek için şu tedbirler alınabilir:

1. Acil Çağrı Merkezlerinde görev yapan çağrı alıcıların öncelikli ihtiyaç duyulan yabancı dilde konuşma becerileri geliştirilmelidir. Özellikle turistlerin yoğun bulunduğu yerlerde mümkünse her vardiyada en az bir yabancı dil bilen personel bulundurulmalıdır.
2. Mevcut Acil Çağrı Merkezi yabancı dil desteği modülü tüm çalışanlarca bilinmeli ve uygulanmalıdır.
3. Acil Çağrı Merkezlerine sık gelen çağrılara ait soru ve cevap şeklinde konuşma kalıpları, yabancı dillerde tercümesiyle birlikte basılı halde veya bilgisayar ortamında bulundurulabilir.
4. Yabancı dille arayanla iletişim kurarken yüksek sesle konuşmak arayanın gerginliğini artırır. Bunun yerine bilinen kısa ve basit kelimeler kullanılmalıdır.

Engelli Arayanlar

Konuşma ve işitme engellilerin acil çağrı hizmetine ulaşması için bazı özel sistemler kullanılabilir.

- Teleks sistemi,
- Telefonla kısa mesaj sistemi (SMS),

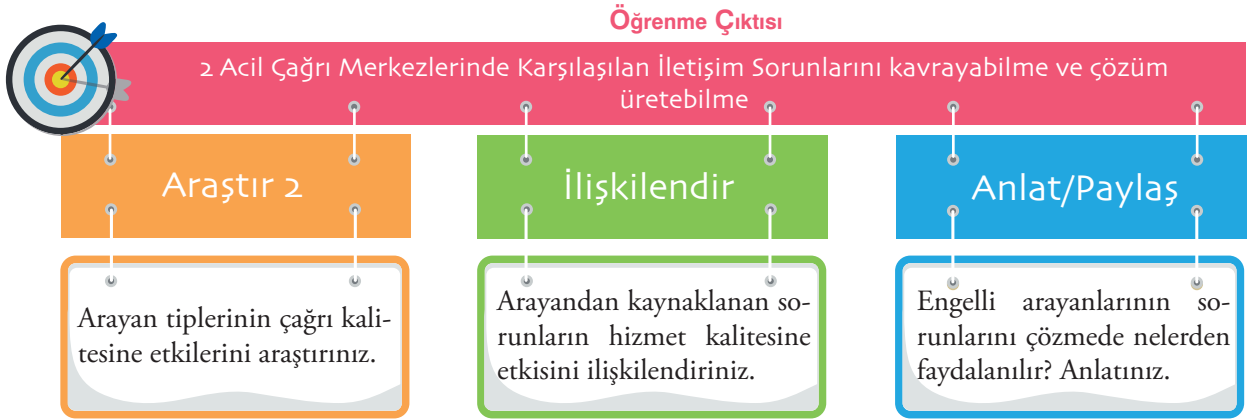
- Alarm butonu sistemi,
- Görüntülü telekonferans sistemi vs.

Bu sistemlerin pratikte kullanılabilmesi için konuşma engelli arayan kişide ve Acil Çağrı Merkezinde gerekli donanımın olması gerekir. Örneğin; yazıyı sese çeviren teleks cihazı, SMS kısa mesajları çağrı alma ekranında gösteren yazılım, telekonferans hattı gibi. Ayrıca Acil Çağrı Alıcının da bu sistemleri kullanacak bilgi ve beceriye sahip olması gerekir. Bu amaçla ilgili cihazların kullanımı ve işaret dili kullanımı gibi konularda çalışanlara eğitimler verilmelidir.

Alkollü Arayanlar

Acil çağrı aramalarında oldukça üst sıralarda grup oluşturan bir arama çeşidi Alkollü arayanlardır. Alkollü arayanlar ile sağlıklı bir iletişim sağlanamayabileceği gibi arayan şahıs kendisinin ya da bir başka şahsın müşkül anında çağrı yapıyor olabilir. Alkollü arayanların genellikle suiistimal için arayabileceği düşüncesi vardır.

Ön yargı ile yaklaşılan bu konu aslında üst düzeyde dikkat ve hassasiyet gösterilmesi gereken bir arayan grubudur. Arayan kişinin alkollü olması çağrı karşılayıcıda ciddiyetsizlik ve asılsızlık düşüncesini tetikler ise hata riski ortaya çıkar yani acil çağrı karşılayıcı her ne olursa olsun her telefona gerçek bir çağrı gözü ile bakmalı ve ön yargıdan uzak durmalıdır. Daha önce amaç dışı aramış olsa dahi alkollü halde arayan herkesin öncelikle kendisiyle veya bir başkasıyla ilgili acil ihbarda bulunduğu düşünülmelidir. Alkol alanların acil bir olayla karşılaşma ve zarar görme ihtimali daha fazladır. Alkole bağlı sorunların dışında başka bir olay da yaşamış olabileceği düşünülüp her çağrı ilk çağrı gibi cevaplanmalıdır. Sadece alkolle ilgili sorgulama yapmak, bazı acil olayların üstünü örtebilir. Bunun yanında alkollü arayanlar, alkol almasından dolayı suçlanmamalı, eleştirilmemeli, asıl olaya odaklanarak açık ve net sorular sorulmalıdır.



MEDYA VE ACİL DURUMLARDA MEDYA KULLANIMI

Yeni İletişim Ortamları

Günümüzde, yeni iletişim ortamları yeni medya olarak adlandırılmaktadır. Yeni medya kavramı 1970'lerde, bilgi ve iletişim tabanlı araştırmalarda, sosyal, psikolojik, ekonomik, politik ve kültürel çalışmalar yapan araştırmacılar tarafından ortaya atılmış bir kavramdır. Ancak 70'lerde değinilen anlam, 90'larda müthiş bir ivme kazanan bilgisayar ve internet teknolojisi ile birlikte genişlemiş ve farklı boyutlara ulaşmıştır(Dilmen, 2007: 114). Başka bir tanıma göre yeni medya, bütün bilinen farklı ortamları bir araya toplama yetisine sahip bir özelliktir. Buna "multimedya" ya da çoklu ortam denilmektedir. Metin, durağan görüntü, hareketli görüntü, ses gibi ortamların birliktelikleri bu özelliği meydana getirmektedir(Dilmen, 2007: 115). Williams vd.,(1994) yeni medyanın, yeni hizmetler sunan ya da var olanları geliştiren mikro elektronik, bilgisayar ve telekomünikasyon uygulamaları olduğunu vurgularken; Negroponte (1995), yeni medyayı eskisinden ayıran en önemli unsurun fiziksel atomların yerine sayısal bitlerin iletimi olduğunu belirtmektedir; Pavlik (1998), ise medya tüketicisi için yeni ve eski medya arasındaki temel farkın

kullanıcı için daha fazla kontrol ve seçim olduğunu vurgulamaktadır (Macmillan, 2006: 208). Medya'nın yeni medya olarak ele alınması gerçekte, iletişim ve bilişim sektöründeki teknolojik gelişmelerle ilgilidir. Bu teknoloji, yeni iletişim teknolojileri olarak da adlandırılmaktadır. Yeni İletişim Teknolojileri Bilgisayar ve telekomünikasyon ağları, dünyayı çevreleyen yeni ve yapay bir iletişim atmosferi oluşturmuştur. Radyo linklerinden, uydu bağlantılarından ve kablo şebekelerinden oluşan bu yapay atmosfer, bütüncül ve dünyayı saran bir doku gibi, bir yerden başka bir yere sürekli sesli, görüntülü ve yazılı bilgi iletmektedir. Bu büyük bilgi akışına rağmen, donanım, yazılım ve endüstriyel tasarım, dilbilimi ve bilişim alanlarında çalışan uzmanlar, daha çok miktarda enformasyonun hareket edebileceği, daha kolay kullanılabilen aygıtlar geliştirmek için çalışmalar yapmaktadır (Baştan, 2000: 17). "Amaç, televizyon kadar basit olan, ancak anında dijital dünyaya bağlanabilen yeni iletişim ve teknolojileri üretmektir" (Sager vd., 1996: 42). Günümüzde yeni iletişim teknolojileri, alışılmış radyo ve televizyon yayınlarının güçlerini aşan boyutlara ulaşmış durumdadır. Yeni iletişim teknolojilerinden ilk akla gelenler; videotext, teletext, kablolu televizyon, veri iletişim, elektronik mektup, iletişim uyduları, çoklu ortam ve internet sistemleri vb. gösterilmektedir (<http://www.msxlab.org>, 2010). Dijitalleşme ve teknik ilerlemeler, yeni iletişim teknolojilerine yönelik doğrudan etkilere sahip olmaktadır. Özellikle (Souter, 1999: 409):

- Bilgisayar kapasitesi, iletişim ağları ve bilgi depoları ve düzeltme sistemleri geçmişteki bilgi teknolojilerinden daha hızlı artmakta ve görece küçük giderler için standart ekipmanlarla muazzam bir şekilde artmaktadır.
- Telekomünikasyon fiyatlarındaki önemli azalmaya paralel olarak dijital dönüşüm ve bilgisayar ekipmanlarının değeri giderek azalmaktadır.
- Yeni iletişim teknolojileri tarafından sağlanan servislerdeki düzenleme hızlı bir şekilde genişlemekte ve genişlemeye devam etmektedir. Faks, cep telefonu, e-posta ve masaüstü bilgisayarlardaki sürekli güncellenen yazılımlar için iletişimde sanal kişisel ağlar ve bilgisayar ağları örnek olarak verilebilir.
- Yukarıda belirtilen yeni iletişim teknolojilerinden biri olan internet, hem bilgiye ulaşmak hem de genel nedenlerle yeni iletişim

teknolojilerinin kapasitesinin dönüşümünü sağlamaktadır. İnternet, özellikle de web, iş ve yaşam alanımızın her noktasına bilgiyi gönderme ve erişirme özelliği bakımından bir iletişim devrimi gerçekleştirmiştir (Neumann ve Hogan, 2005: 472). Bu devrimle beraber, veri değişimi ve analizinin kolaylaşması söz konusu olmuş ve küresel iş döngüsü hızlanmıştır (Mohamed, 2007: 103). Öte yandan bu teknolojinin kullanımı tüm dünyada çok hızlı bir şekilde artmaya devam etmektedir. Özellikle 1990'lı yıllardan sonra internet, gerek hız gerekse erişim açısından iletişim gücünün artması ile kitle iletişim araçları arasında önemli bir yere sahip olmuştur. 1994 yılında San Francisco depreminin internet aracılığı ile duyurularak yayınlanması, CNN'i dahi geride bırakmıştır (Brian, 1998: 182). Morgan Stanley'nin 2004 yılında yaptığı bir araştırmaya göre; diğer iletişim araçları ile karşılaştırıldığında 50 milyon kullanıcıya ulaşma süresinin radyonun 38 yıl, televizyonun 13 yıl, internetin ise 5 yıl olduğu saptanmıştır (Turgut, 2010). Türkiye'de ise internet kullanımı her geçen yıl artarak daha fazla önem kazanmaktadır. Türkiye'de 2009 yılı Nisan ayı içerisinde gerçekleştirilen "Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması" sonuçlarına göre hanelerin % 30,0'ı internet erişimine sahiptir. İnternet erişimi olmayan hanelerin % 30,1'i evden internete bağlanmama nedeni olarak internet kullanımına ihtiyaç duymadıklarını belirtmişlerdir (<http://www.tuik.gov.tr>, 2009). Türkiye'de internet kullanımının yanında yaygın bir biçimde cep telefonu kullanımı bulunmaktadır. Yaklaşık 2009 yılı Haziran ayı sonu itibarıyla Türkiye'de %89 penetrasyon oranına tekabül eden 63,6 milyon mobil abone bulunmaktadır (TEHS, 2009: 24). Bu rakamlar, Türk halkının yeni iletişim teknolojilerine ilgisini ve bu alandaki teknolojilerin kullanımına yönelik taleplerini somut bir şekilde ortaya koymaktadır. (Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi'ne Yönelik Bir Araştırma: Z. Beril Akıncı VURAL A Mikail BAT)

İnsanlık tarihi boyunca hep var olan iletişim artık yeni bir boyut kazanmıştır. Hızla değişen teknoloji, giderek artan istek ve ihtiyaçlar birtakım iletişim araçlarının gelişmesini sağlamıştır. Bu iletişim araçları artık günümüzde iyice popüler olan internet ve internet üzerinden sosyal paylaşım ağlarıdır. İnsanlar internet ve sosyal ağlar sayesinde yeni iletişim fırsatları keşfetmişler ve kullanmaya başlamışlardır. Geleneksel kitle iletişim araçlarından farklı olarak sosyal medya kullanımı hızla genişleyen bir etki alanı yaratmaktadır. Sosyal ağlar insanlara, düşüncelerini ve eserlerini paylaşacakları imkânlar yaratmakta, paylaşım ve tartışmanın esas olduğu bir medya sunmaktadır.

(İnternet ve Sosyal Medya Kullanımı Üzerine Bir Uygulama Başak Solmaz* - Gökhan Tekin** - Züleyha Herzem** - Muhammed Demir**)

Bu vesile ile her türlü hizmette, iletişimde sosyal medya, internet birinci sıraya yerleşmektedir. Toplumun en küçük yapısını oluşturan aileye bakmak gerekirse sosyal medya bu yapıya kadar etkili hâle gelir olmuştur. Ailevi etkilerinin yanında yardım ihtiyaçları da teknoloji üzerinden iletilir hâle gelmiş bulunmaktadır. Kısa bir örnek vermek gerekirse ise neredeyse bütün haber kanalları whatsapp mesajlaşma programı üzerinden habere ve yardım çağrısına ulaşmaktadırlar. Yine, baktığımızda diğer sosyal ağlar da bu tip haberleri çok kısa sürelerle topluma yaymaktadırlar.

Gündelik hayatın vazgeçilmez bir parçası hâline gelen medya, ihtiyaçlar doğrultusunda kullanıldığında birçok kolaylaştırıcı işleve sahiptir. Aile ve birey medyanın gündelik hayatta gördüğü temel işlevleri esas alarak kendisi için uygun tercihleri yapmalıdır. (Bilinçli Medya Kullanımı; Hediyeullah AKDENİZ)



Resim 5.4

İnsan, mutlu bir hayat sürdürebilmek için çeşitli ihtiyaçlarını gidermek ister. İhtiyaçlarını giderdiğinde rahatlık, gideremediğinde rahatsızlık duyar. Bu noktada önemli olan hangi ihtiyaçların zorunlu olduğunu, hangilerinin olmadığını belirlemektir. Oysa çoğu zaman birey farkında olmayarak, bir tür bilinç uyuması sonucunda zorunlu ihtiyaçlarıyla zorunlu olmayan ihtiyaçlarını ayırt edemez. Çünkü ihtiyaçların derecesi ve şekli, insanın yaşına, cinsiyetine, mesleğine, yaşadığı toplumun yapısına vb. göre değişiklikler gösterir. Örneğin beslenme ihtiyacı değişmez ama ne kadar ve nasıl tatmin edildiği hususu, toplumdan topluma ve dönemden döneme değişiklik gösterir. Bu sebeple insan sürekli bir farkındalık içinde, uyanık, canlı, eleştirel ve gerçekçi bir bakışla ihtiyaçlarını doğru bir şekilde tanımlamalıdır. Bunun için şu sorulara ve benzerlerine cevap aranmalıdır: Bir İhtiyaç Olarak Medya • Bu ihtiyaç benim için ne kadar önemli? • Bu ihtiyacım, karşılanması gereken zorunlu bir ihtiyaç mı? “İhtiyaç” dediğim bu şeye gerçek anlamda ihtiyacım var mı? • Bunun bir ihtiyaç olduğuna bizzat kendim mi karar veriyorum yoksa birtakım toplumsal, kültürel, çevresel ve benzeri etkenlerin tesiri altında mı kalıyorum? • Bu ihtiyacı karşılamazsam ne gibi bir eksiklik hissederim? • Bu ihtiyacım yerine bir başka ihtiyacımı karşılasam bunu da karşılamış olur muyum? .(Bilinçli Medya Kullanımı ; Hediyeullah AKDENİZ)

Kişinin hangi medyanın hangi bilgilendirici içeriğinin seçileceğine sağlıklı bir şekilde karar verebilmesi için birtakım özelliklere sahip olması gerekir. Buna göre bir medya okuryazarı şu özelliklere sahiptir. İhtiyaç duyduğu bilginin yapısını ve boyutunu belirler. İhtiyaç duyduğu bilgiyi tanımlar. Ulaşabileceği bilgi kaynaklarını, bunların yapısal özelliklerini ve birbirlerine üstünlüklerini bilerek elde edeceği bilginin nitelikleri hakkında öngörü sahibi olur. Böylece peşine düştüğü bilginin kendisine maliyetini ve yararlarını kıyaslayabilir, gerekirse yeniden değerlendirir. İhtiyaç duyduğu bilgiye etkili ve verimli bir şekilde erişir: İhtiyaç duyduğu bilgiye erişmek için en uygun yolu seçer. Hangi medyayı kullanacağını, bu medyaya gerek zaman açısından gerekse parasal olarak en uygun ihtiyacının farkına varır. İhtiyacını giderecek bilginin niteliklerini ve mahiyetini belirler. Bulunduğu yeri saptar. Ulaşır. Değerlendirir. Kullanır. Paylaşır. İyi bir medya okuryazarı bilgilenirken bilgiye nasıl ulaşacağını bilir. Bunları kullanır, gerektiğinde yeni stratejilerle değiştirir. Elde ettiği bilgiyi ve onun kaynaklarını

eleştirel olarak değerlendirir, kendi bilgi dağarcığına ve değer sistemine katar. Topladığı bilgilerdeki temel fikirleri ve iddiaları belirler. Bilgiyi ve elde ettiği kaynakları güvenilirlik, geçerlik, doğruluk ve dürüstlük açılarından inceleyip değerlendirir. Yanlış, hata, tutarsızlık, manipülasyon, ön yargı vb. varsa tespit edip ayıklar. Ulaştığı bilgiyle önceki bilgilerini karşılaştırır. Yeni bilginin kendi bilgi ve değer sistemine bir etki yapıp yapmayacağını belirler. Farklılıkları uzlaştırmak için tedbir alır. Bu çerçevede başka kişilerin ve konunun uzmanlarının fikirlerini alır, ilave bilgi ihtiyacı doğmuşsa bunları belirler ve bu bilgilere ulaşır, farklı kaynaklardan karşılaştırmalar yapar vb. Tüm bu çabalarının sonrasında kendi var olan bilgi ve değerleriyle yeni ulaştığı bilgiyi sentezler. Ulaştığı bilgiyi bireysel olarak veya bir grubun üyesi olarak belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere etkili şekilde kullanır: Ulaştığı bilgiyi salt bir malumat olarak biriktirmez. Ondan hareketle yapılması gerekeni uygulamaya koyar, bilgiyi başkalarına iletir ve gerek bireysel dünyasında gerekse çevresinden başlayarak toplumsal dünyasında değişimin manivelası olarak kullanır. (Bilinçli Medya Kullanımı; Hediyeullah AKDENİZ)



Resim 5.5

İnsan ilişkilerinde sanat ve edebiyat kuşkusuz büyük bir anlam ve değer taşıyor. Sanat ve edebiyat, insanları buluşturan, bir araya getiren, barış ve uzlaşma içinde yaşamalarına katkı sağlayan çok önemli iki kavram. Sanat ve edebiyat paylaşımlarının, estetik duyguların daha güçlü yaşanmasını; insanlar arasındaki sevgi ve barış kültürünün güçlenmesini sağladığı da bir gerçek. (<http://www.edebiyathaber.net/sosyal-medya-edebiyat-ve-insan-iliskileri-hulya-soysekerci/>) Bu tip paylaşımların yanında acil durumlara ilişkin paylaşımları da görüyoruz.

Bilgi Kirliliğinden Nasıl Korunuruz?

Enformasyon bombardımanı, ilgili ilgisiz, doğru yanlış, gerekli gereksiz binlerce haberin insanlara ulaşmasını anlatmak için kullanılır. Enformasyon bombardımanı sonucunda insanların bedenleri değil zihinleri dağılır. Zihnin dağılması sonucunda insanlar doğruyu yanlıştan ayırt edecek ışıktan mahrum kalırlar. Dolayısıyla bu toz bulutlarının arasında gerçek, doğru ve güvenilir habere erişmek özel bir uğraşı gerektirir. Bilgi kaynaklarının çoğalması ve yaygınlaşması “Doğru, gerçek ya da geçerli bilgi hangisidir?” sorusunu gündeme getirmiştir. Zira sayısız İnternet sitesi, yüzlerce televizyon, gazete, radyo her gün, her saat ve hatta her dakika haber yayını yapmakta, bu da enformasyonun hızla genişlemesine, niceliğinin artmasına ve niteliğinin şüpheler uyandırmasına sebep olmaktadır. Medyada sağlık, eğitim, doğal afetler, müzik, sinema, reklam, siyasal partiler, savaş ve çatışmalar gibi akla gelebilecek hemen her alanda sayısız haberle karşılaşmak mümkündür. Aynı konuda farklı ve çelişkili bilgiler değişik medya kuruluşlarında yer alabilmektedir. İnternet’le birlikte medya için artık bilgi çöplüğü tanımlaması kullanılmaktadır. “Bu bilgi çöplüğünde işe yarayacak ve ihtiyaçları giderecek bilgilere nasıl ulaşılabilir?” sorusu bu sebeple her zamankinden daha çok önem kazanmış durumdadır. Medya araçlarının bombardımanından, yarattıkları bilgi kirliliğinden ve enformasyon çöplüğünden ihtiyaçları karşılayabilecek doğru seçimlerde bulunmak için yapılması gereken birçok şey vardır. Özellikle bilgi iletişim teknolojilerini doğru ve işlevsel kullanma bilgi ve becerisine sahip olunmalı ve her ulaşılan bilgiye karşı eleştirel bir yaklaşım geliştirilmelidir.



Resim 5.6

Bilgiye Ulaşmak, Bilgiyi Kullanmak...

Kişinin hangi medyanın hangi bilgilendirci içeriğinin seçileceğine sağlıklı bir şekilde karar verebilmesi için birtakım özelliklere sahip olması gerekir. Buna göre bir medya okuryazarı şu özelliklere sahiptir. İhtiyaç duyduğu bilginin yapısını ve boyutunu belirler: İhtiyaç duyduğu bilgiyi tanımlar. Ulaşabileceği bilgi kaynaklarını, bunların yapısal özelliklerini ve birbirlerine üstünlüklerini bilerek elde edeceği bilginin nitelikleri hakkında öngörü sahibi olur. Böylece peşine düştüğü bilginin kendisine maliyetini ve yararlarını kıyaslayabilir, gerekirse yeniden değerlendirir. İhtiyaç duyduğu bilgiye etkili ve verimli bir şekilde erişir. İhtiyaç duyduğu bilgiye erişmek için en uygun yolu seçer. Hangi medyayı kullanacağını, bu medyaya gerek zaman açısından gerekse parasal olarak en uygun ihtiyacının farkına varır. İhtiyacını giderecek bilginin niteliklerini ve mahiyetini belirler. Bulunduğu yeri saptar. Ulaşır. Değerlendirir. Kullanır. Paylaşır. İyi bir medya okuryazarı bilgilenirken bilgiye nasıl ulaşacağını bilir. Bunları kullanır, gerektiğinde yeni stratejilerle değiştirir. Elde ettiği bilgiyi ve onun kaynaklarını eleştirel olarak değerlendirir, kendi bilgi dağarcığına ve değer sistemine katar. Topladığı bilgilerdeki temel fikirleri ve iddiaları belirler. Bilgiyi ve elde ettiği kaynakları güvenilirlik, geçerlilik, doğruluk ve dürüstlük açılarından inceleyip değerlendirir. Yanlış, hata, tutarsızlık, manipülasyon, ön yargı vb. varsa tespit edip ayıklar. Ulaştığı bilgiyle önceki bilgilerini karşılaştırır: Yeni bilginin kendi bilgi ve değer sistemine bir etki yapıp yapmayacağını belirler. Farklılıkları uzlaştırmak için tedbir alır. Bu çerçevede başka kişilerin ve konunun uzmanlarının fikirlerini alır, ilave bilgi ihtiyacı doğmuşsa bunları belirler ve bu bilgilere ulaşır, farklı kaynaklardan karşılaştırmalar yapar vb. Tüm bu çabalarının sonrasında kendi var olan bilgi ve değerleriyle yeni ulaştığı bilgiyi sentezler. Ulaştığı bilgiyi bireysel olarak veya bir grubun üyesi olarak belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere etkili şekilde kullanır: Ulaştığı bilgiyi salt bir malumat olarak biriktirmez. Ondan hareketle yapılması gerekeni uygulamaya koyar, bilgiyi başkalarına iletir ve gerek bireysel dünyasında gerekse çevresinden başlayarak toplumsal dünyasında değişimin manivelası olarak kullanır. (Hediyetullah Aydeniz Bilinçli Medya Kullanımı)

Bütün bu olup bitenlerin yanında medyayı ve medya ürünlerini yok saymamız, görmezden gel-

memiz söz konusu olamaz. Zira değişen ve gelişen dünya düzeninde medya bir odak noktasıdır.

Acil Durumlarda Medya

BTk verilerine göre bugün 3,8 milyar kişi internet erişimi sağlayabilmektedir. 100 milyar web sitesi, 16 milyar civarında internet erişimi sağlayan cihaz, 1,5 milyara yakın web sitesi olan bir sanal iletişim ağını görmezden gelmek büyük bir hata olacaktır. Dünya ekonomisinin yıllık % 3-4 büyümesine rağmen yıllık % 30 – 40 büyüyen siber dünya, karşı karşıya kalınan acil durumların yönetilmesinde önemli bir araç olduğu kadar, teknolojik afetlerin de ana sebebidir.

Günümüzde sosyal medya haber sitelerinin yerini almaya başlamıştır. Tüm olaylar ve bunlara ilişkin fotoğraf, video ve kişisel görüşler hızla sosyal medyada yayılmaktadır. Özellikle doğal afetler ve terör olayları ile büyük trafik kazalarında, toplumda infial yaratacak, otoriteye karşı tepki göstermeleri ve bir anlamda ayaklanmaları tetikleyecek şekilde art niyetli paylaşımlar yapılabilmektedir.

Kriz Zamanlarında Medya Yönetimi

Kamu idarelerince yürütülen kriz yönetimi çalışmalarında, öncelikle toplumun doğru ve zamanında bilgilendirilmesi önemlidir. Genellikle bir olayın meydana gelmesini müteakiben ilk yarım saatte, yetkililer tarafından basın ve vatandaşların bilgilendirilmemesi hâlinde olumsuz haber ve paylaşımların medyada yer aldığı bilinen bir gerçektir. Bu nedenle yetkililerin ilk yarım saatte kamuoyuyla olay ile ilgili bilgi ve verileri paylaşması, hiçbir bilgi ve veri alınamamışsa bunun da açık bir şekilde paylaşılması, belli periyotlarla bu açıklamaların güncellenmesi, art niyetli ve olumsuz paylaşım ile haberleri engelleyecektir.

Yetkililer tarafından yazılı ve görsel olarak yapılacak bu açıklamalarda, bir habercilik ilkesi olan 5N 1K kuralına uygun hareket edilmesi, akıcı ve duru bir konuşma ve yazı dili kullanılması, konuya ilişkin mümkün olduğunca daha önceden hazırlanmış standart metinlerin kullanılması, açıklamayı yapacak kişinin olaya tüm yönleri ile hakim biri olması önemlidir.

Yine kriz merkezlerinde görev yapan personelin haber siteleri, televizyon kanalları ve sosyal ağları takip etme yetisine sahip olmaları önemlidir. Özel-

likle kamu refleksinin, hızlı bir şekilde gösterilmesi ve olumsuz haberler, uydurma ya da kin ve garez amaçlı paylaşımların önüne geçilmesi ya da bastırılması için sosyal medyanın etkin kullanılması gereklidir.

Acil durumlarda hızlı bir şekilde olaya vâkıf olmak amacıyla, vatandaşlarca fotoğraf, video ve birtakım bilgilerin gönderilebileceği internet siteleri ve mobil uygulamalar olmalıdır.



Resim 5.7

Öğrenme Çıktısı



3 Acil durumlarda medya ve sosyal medyanın kullanımı ve takibinin önemini kavrayabilme

Araştır 3

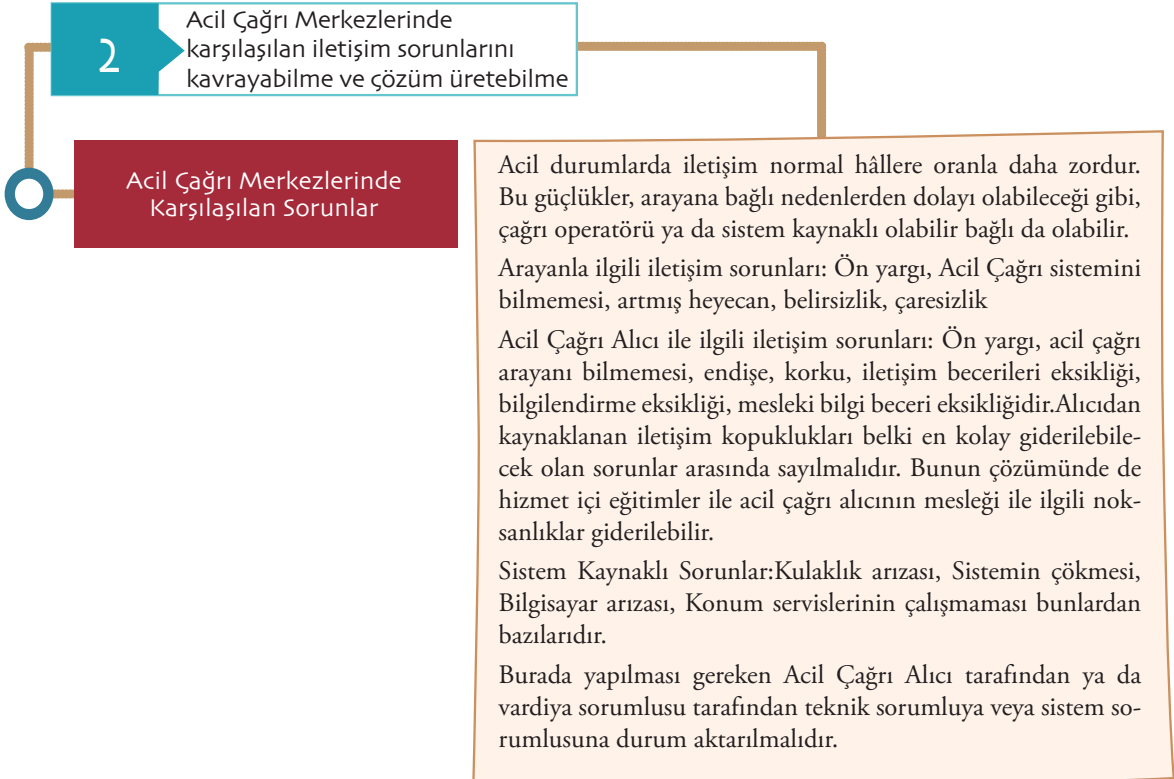
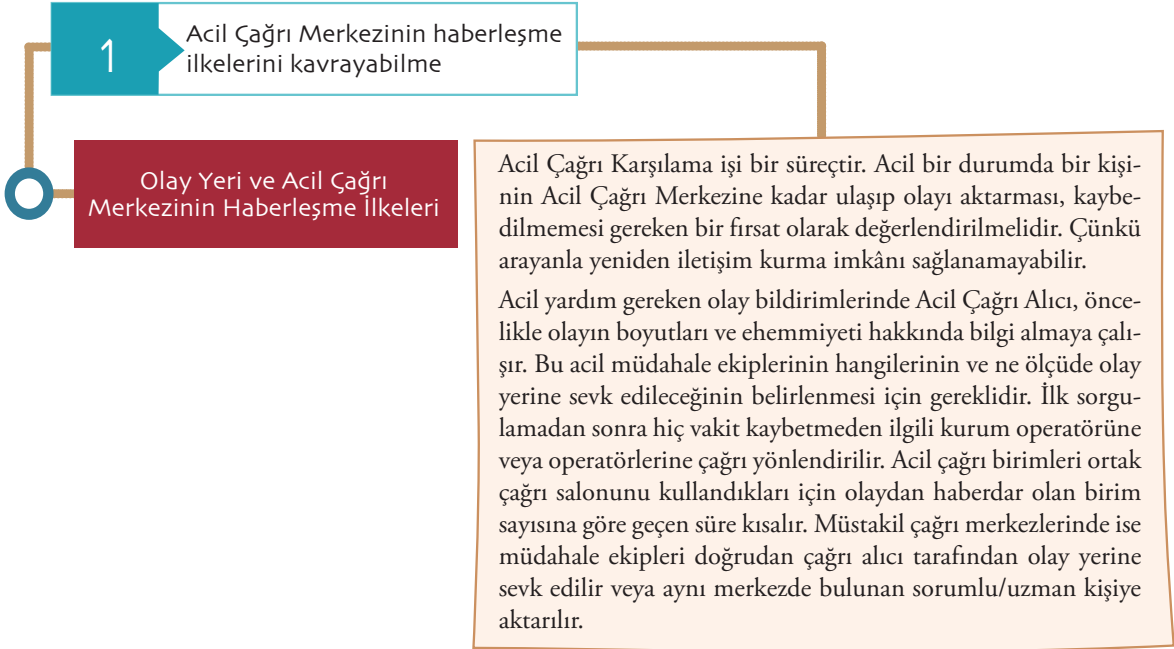
Kriz zamanlarında medya yönetimi için yapılması gerekenler nelerdir? Araştırınız.

İlişkilendir

Medya okuryazarı olmak neden önemlidir? Anlatınız.

Anlat/Paylaş

Bilgi kirliliğinden nasıl korunuruz? Düşününüz.



3

Acil durumlarda medya ve sosyal medyanın kullanımı ve takibinin önemini kavrayabilme

Medya ve Acil Durumlarda
Medya Kullanımı

BTK verilerine göre bugün 3,8 milyar kişi internet erişimi sağlayabilmektedir. 100 milyar web sitesi, 16 milyar civarında internet erişimi sağlayan cihaz, 1,5 milyara yakın web sitesi olan bir sanal iletişim ağını görmezden gelmek büyük bir hata olacaktır. Dünya ekonomisinin yıllık % 3-4 büyümesine rağmen yıllık % 30 – 40 büyüyen siber dünya, karşı karşıya kalınan acil durumların yönetilmesinde önemli bir araç olduğu kadar, teknolojik afetlerin de ana sebebidir.

Günümüzde sosyal medya haber sitelerinin yerini almaya başlamıştır. Tüm olaylar ve bunlara ilişkin fotoğraf, video ve kişisel görüşler hızla sosyal medyada yayılmaktadır. Özellikle doğal afetler ve terör olayları ile büyük trafik kazalarında , toplumda infial yaratacak, otoriteye karşı tepki göstermeleri ve bir anlamda ayaklanmaları tetikleyecek şekilde art niyetli paylaşımlar yapılabilmektedir.

1 Aşağıdakilerden hangisi Acil Çağrı Merkezi ile koordineli çalışan kurumlardan biri **değildir**?

- A. Acil Sağlık
- B. Yangın İhbar
- C. Orman Yangını
- D. Deprem Yardım
- E. Polis İmdat

2 Aşağıdakilerden hangisi acil çağrı merkezlerinde ihbar alınması ve yönlendirilmesi aşamalarından biri **değildir**?

- A. Çağrının sisteme düşmesi
- B. Çağrının sistem tarafından uygun olan operatöre aktarılması
- C. Acil Çağrı Merkezi anonsu ile çağrının yanıtlanması
- D. Mülki amirin bilgilendirilmesi
- E. Yeni vaka butonu kullanılarak vaka formuna işlenmesi

3 Aşağıdakilerden hangisi çağrı alıcının görevleri ve sorumlulukları kapsamında **yer almaz**?

- A. Konsollarına düşen her türlü aramayı cevaplandırmak
- B. Bireysel çaba göstermek
- C. Çağrıyı sadece "Acil Çağrı Merkezi" ifadesiyle cevaplandırmak
- D. Vardiya eş görevlisi gelinceye kadar görevini sürdürmek
- E. Çağrının kesilmesi halinde derhal arayan kişiye geri dönüş yapmak

4 Aşağıdakilerden hangisi acil çağrı yapan kişilerin Acil Çağrı Merkezinden beklentilerinden biri **değildir**?

- A. Kolaylıkla ulaşılabilir olması
- B. Çağrı alanın konuya hâkim, bilgili ve becerikli olması
- C. Kısa zamanda sorununa çözüm bulunması
- D. Hizmetlerin basit ve pratik işlemlerle sunulması
- E. Çağrı alanın sosyal sorumluluk duygusu taşıması

- 5 I. Takım ruhu ile hareket edebilen
- II. Strese dayanıklı
- III. Kriz yönetiminde etkin
- IV. Diksiyonu düzgün

Yukarıdakilerden hangileri çağrı merkezinde çalışan bireylerde olması gereken özellikler arasında yer alır?

- A. Yalnız I
- B. Yalnız II
- C. I ve II
- D. I, II ve IV
- E. I, II, III ve IV

6 Aşağıdakilerden hangisi sistem kaynaklı sorunlardan biri **değildir**?

- A. Sistem uzmanının olmaması
- B. Kulaklık arızası
- C. Sistemin çökmesi
- D. Bilgisayar arızası
- E. Konum servislerinin çalışmaması

7 Aşağıdakilerden hangisi arayanla ilgili iletişim sorunlarından biri **değildir**?

- A. Önyargı
- B. Acil çağrı sistemini bilmemesi
- C. Artmış heyecan
- D. Belirsizlik
- E. Kendine yetememek

8 Acil çağrılarda arayanın yaşlı olması durumunda yapılması gereken aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Sempatî duymak
- B. Kendinin yaşlanacağını unutmamak
- C. Kısa ve net cümleler kurmak
- D. Bir yakınının çağrı için telefona istemek
- E. Duyabilmesi için bağırarak konuşmak

9 Aşağıdakilerden hangisi engelli arayanlar için çağrı merkezinde kullanılabilecek sistemlerden biri **değildir**?

- A. Teleks sistemi
- B. Telefonla kısa mesaj sistemi (SMS)
- C. Görüntülü telekonferans sistemi
- D. Alarm butonu sistemi
- E. Bluetooth sistemi

10 Acil Çağrı Merkezine yabancı dilde yapılan çağrı zorluklarını aşabilmek için tedbirlerden biri **değildir**?

- A. Bilinmeyen dilde çağrı alınmışsa yardım için o dili bilen birisi çağrılmalıdır.
- B. Yabancı dil desteği modülü çalışanlarca bilinmeli ve uygulanmalıdır.
- C. Sık gelen çağrılara soru ve cevap şeklinde konuşma kalıpları, yabancı dillerde tercümesiyle birlikte erişilebilir olmalıdır.
- D. Yabancı dille arayanla konuşurken kısa ve basit kelimeler kullanılmalıdır.
- E. Çağrı alıcıların yabancı dilde konuşma becerileri geliştirilmelidir.

1. D	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezinin Haberleşme İlkeleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	6. A	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan Sorunlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. D	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezinin Haberleşme İlkeleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	7. E	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan Sorunlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. B	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezinin Haberleşme İlkeleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	8. C	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan Sorunlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. E	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezinin Haberleşme İlkeleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	9. C	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan Sorunlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. E	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan Sorunlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	10. A	Yanıtınız yanlış ise “Acil Çağrı Merkezlerinde Karşılaşılan Sorunlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

5

Araştır Yanıt Anahtarı

Araştır 1

Günümüzde gelişen iletişim araçlarının ihbar alma sisteminde de aktif ve kolayca kullanılabilmesi, ilgili kurumlara hızlı bir şekilde ulaşabilme imkânı vermesi, olay mahallinden ya da şikayete esas olan kişi veya vakadan görüntüler alınıp, kolluk birimlerine gönderilmesi imkanı bulunması, güvenlik birimlerini online ihbar birimleri kurmaya teşvik etmiştir.

Araştır 2

Acil çağrı merkezlerini arayan insanlar zor durumda ve yardım beklentisinin en üst düzeyde olduğu insanlardır. Bu insanlar ile gündelik hayatta kolaylıkla sağlanabilecek olan iletişim acil durumda oldukça güçleşir bu durumun sebebi arayanın duygusal durumu olabileceği gibi çağrıyı karşılayan operatörün olayı doğru kontrol edememesinden ya da arayanda acil çağrının yarattığı korku ve gerilimden kaynaklanıyor olabilir. Burada asıl değinecek olduğumuz konu acil çağrıyı yapanın duygusal durumudur. Her çağrıya ayrı bir yaklaşım sergilemek gerekir; Arayanın sakin, soğukkanlı açık, anlaşılır net bir konuşma sergilediği acil yardım çağrısı ile arayanın heyecanlı, endişe, korku heyecanlı bir duygu halinde yaptığı acil yardım çağrı konuşması arasında büyük bir fark meydana gelecektir. Şimdi bu iletişim farklılıklarını en aza indirebilmek için öncelikle arayan tiplerini ve bu arayan tiplerine karşı çağrı alıcı personelin olması gereken yaklaşım tarzlarını vermeye çalışacağız.

Bu grup içinde yer alan insanlar sorunlarını bağırarak ya da baskı kurmaya çalışarak halletmeye çalışır. Bunu yaparken bazen küfüre kadar varabilen konuşmalar sergiler. Bu kişiler yapılacak şey ise eğer acil durumu olduğu kanaatine varabildiysek sakin olmak ve kendimizden emin cümleler ile onun da sakinleşmesine yardımcı olmaktır. “Size yardımcı olmam için lütfen sakin olmaya çalışın.” “Sizi anlıyorum fakat sakin olamaz iseniz yardımcı olmam zorlaşacak.” Şeklinde cümleler ile duygudaşlık (empati) yapabildiğimizi karşı tarafa hissettirmeliyiz. Tüm bunları yaparken arayanı bekletmeden ilgili kurum ile iletişimini sağlamak en doğru davranış olacaktır.

Çağrı merkezlerinde tüm bunların yanında özel arayan grupları ile de mücadele edilir bunlar da yaşlı arayanlar, çocuk arayanlar, yabancı arayanlar, engelli arayanlar (konuşma, işitme, zihinsel), alkollü arayanlar, her arayan grubu ayrı bir iletişim yaklaşımını zorunlu hâle getirir.

Araştır 3

Kamu idarelerince yürütülen kriz yönetimi çalışmalarında, öncelikle toplumun doğru ve zamanında bilgilendirilmesi önemlidir. Genellikle bir olayın meydana gelmesini müteâkiben ilk yarım saatte, yetkililer tarafından basın ve vatandaşların bilgilendirilmemesi hâlinde olumsuz haber ve paylaşımların medyada yer aldığı bilinen bir gerçektir. Bu nedenle yetkililerin ilk yarım saatte kamuoyuyla olay ile ilgili bilgi ve verileri paylaşması, hiçbir bilgi ve veri alınamamışsa bunun da açık bir şekilde paylaşılması, belli periyotlarla bu açıklamaların güncellenmesi, art niyetli ve olumsuz paylaşım ile haberleri engelleyecektir.

Yetkililer tarafından yazılı ve görsel olarak yapılacak bu açıklamalarda, bir habercilik ilkesi olan 5N 1K kuralına uygun hareket edilmesi, akıcı ve duru bir konuşma ve yazı dili kullanılması, konuya ilişkin mümkün olduğunca daha önceden hazırlanmış standart metinlerin kullanılması, açıklamayı yapacak kişinin olaya tüm yönleri ile hakim biri olması önemlidir.

Yine kriz merkezlerinde görev yapan personelin haber siteleri, televizyon kanalları ve sosyal ağları takip etme yetisine sahip olmaları önemlidir. Özellikle kamu refleksinin, hızlı bir şekilde gösterilmesi ve olumsuz haberler, uydurma ya da kin ve garez amaçlı paylaşımların önüne geçilmesi ya da bastırılması için sosyal medyanın etkin kullanılması gereklidir.

Acil durumlarda hızlı bir şekilde olaya vâkıf olmak amacıyla, vatandaşlarca fotoğraf, video ve birtakım bilgilerin gönderilebileceği internet siteleri ve mobil uygulamalar olmalıdır.

Kaynakça

112 Acil Çağrı Merkezleri Görev ve Çalışma Yönetmeliği

Bilinçli Medya Kullanımı ; Hediyeullah AKDENİZ

İnternet ve Sosyal Medya Kullanımı Üzerine Bir Uygulama: Başak Solmaz* - Gökhan Tekin** - Züleyha Herzem** - Muhammed Demir**

Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma: Z. Beril Akıncı, VURAL A., Mikail BAT

İnternet Kaynakları

www.btk.gov.tr

<http://www.edebiyathaber.net/sosyal-medya-edebiyat-ve-insan-iliskileri-hulya-soysekerci/>

<http://devletisimisi.org.tr/2015/12/11/cagri-merkezi-sektorune-genel-bir-bakiscagri-merkezi-nedir/>

Bölüm 6

Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ve Türkiye Örneği

öğrenme çıktıları

1 Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası (112) Uygulaması

- 1 Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması amacını bilme

2 Türkiye’de Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulama Süreci

- 4 Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili Türkiye’de yapılan çalışmaları açıklayabilme

Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasında Uygulama Örnekleri

- 2 Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili üye devletlerin sorumluluklarını tanımlayabilme
- 3 Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili üye devletlerdeki uygulamaları bilme

Anahtar Sözcükler: • Avrupa Birliği • 112 Acil Çağrı Numarası • Acil Çağrı Hizmetleri • Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması



GİRİŞ

Avrupa Birliği (AB) vatandaşları serbest dolaşım hakkı ile birlikte, iş, eğlence ya da eğitim amaçlı kendi ülke sınırları dışında, AB sınırları içerisinde giderek artan bir mobilasyon içerisinde. AB vatandaşları artan hareketlilikle birlikte, kendi ülkeleri dışında AB sınırları içerisinde acil durumlarla da sık karşılaşmaya başlamış, daha fazla acil yardıma ihtiyaç duyar olmuşlardır. Ancak AB ülkeleri içerisinde acil durumlarda sunulan acil çağrı hizmetleri ile ilgili bir standart olmadığı için her ülke, kendi idari yapılanması ve gelenekleri doğrultusunda acil çağrı hizmetlerini sürdürmüşlerdir. Bu durum, AB vatandaşlarının kendi ülkeleri dışında acil durumlarla karşılaştıklarında, seyahat ya da iş amaçlı bulundukları ülkelerde kullanılan ulusal acil çağrı numaralarını da bilmeleri gerekmiştir.

AB ülkelerinde farklı acil çağrı numaralarının kullanılması ile birlikte, birçok ülkede farklı acil yardım hizmetleri (Acil Sağlık, İtfaiye, Polis) için farklı numaraların kullanılması (*Örneğin ülkemizde, acil sağlık için 112, itfaiye için 110 ve polis için 155 gibi*), insanların acil yardım talep edebilmelerini ve dolayısıyla da yardımın vatandaşa ulaşmasını geciktirmiş, yaşam hakkı ile bağlantılı acil hizmetlerin ulaştırılamaması, can kaybı ve yaralanma gibi telafisi mümkün olmayan zararların oluşmasına neden olmuştur. AB vatandaşlarının artan mobilasyonu ile birlikte kendi ülkeleri dışında AB sınırlarında acil yardım hizmetlerine ulaşmada yaşadıkları sorunlar ve yaşanan hak kayıpları, AB organlarını çözüm için çalışmalar başlatmıştır. Ça-

lışmalar, AB vatandaşlarının tüm AB sınırlarında kullanabilecekleri, kolay hatırlanabilecek ve tüm acil hizmetlerden yardım talep edebilecekleri, ücretsiz kullanabilecekleri, tek bir acil çağrı numarasının oluşturulmasına karar verilmiştir.

AVRUPA TEK ACIL ÇAĞRI NUMARASI (112) UYGULAMASI

Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasının Amacı

AB vatandaşlarının artan mobilasyonu ile birlikte, kendi ülkeleri dışında AB sınırlarında yaşadıkları acil yardım hizmetlerinden yararlanma hakkı ile yaşanan sorunlar, daha çok AB üye devletlerinde standardize edilmiş bir acil çağrı hizmetinin olmaması üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu tespitler sonunda, AB vatandaşlarının tüm AB sınırlarında güvenliğini sağlamak adına, AB ortak değerleri çerçevesinde acil çağrı hizmetlerinin üye devletlerde standardize edilmesi ve bu standartların, üyelik sürecinin devam ettiği devletlerle müzakerenin bir parçası olmasına karar verilmiştir. Bu konudaki çalışmalar sonrasında “Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması (ATAÇNU)” adı ile somutlaşmıştır. ATAÇNU’nun temel amacı, AB vatandaşlarının tüm AB sınırları içerisinde, acil bir durumla karşılaştıklarında ücretsiz kullanabilecekleri tek bir acil çağrı numarasının olmasını sağlamak ve acil çağrı hizmetlerini üye devletlerde standardize edilmesidir (EENA, 2010a) (Şekil 1).



Şekil 6.1 ATAÇNU’nun Temel Amacı ile İlgili Tanıtım Afışı

Kaynak: <http://www.eena.org/pages/useful-information#.WXuqHBXyJIU>, 30.07.2017

Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması Gelişim Süreci

AB'nin temel amaçları ve hedefleri değerlendirildiğinde, AB organları tarafından alınan kararlar da Avrupa vatandaşlarının can ve mal güvenliklerinin temel belirleyici olduğu görülmektedir. 1991 yılında AB'nin temel politikalarından olan "Tek Pazar ve Serbest Dolaşım Hakkı" çerçevesinde; AB sınırlarının tamamında tüm acil durumlarda tek bir acil numarasının (112) kullanılabilmesine yönelik çalışmalar, Avrupa Komisyonunun 91/396/CEE numaralı kararı ile başlatılmıştır. Kısa süre içerisinde birlik üyesi devletler kendi sınırlarında, dolayısıyla da AB'nin tüm sınırlarında, acil durumlarda 112 acil çağrı numarasından yardım istenebilmesi için çalışmalara başlamıştır.

1998 yılında Avrupa Komisyonunun 98/10/CEE numaralı kararı ile tüm AB sınırlarında 112 acil çağrı numarasının ücretsiz aranabilmesinin, üye devletler tarafından sağlanması zorunlu hâle getirilmiştir. Alt yapı çalışmalarının ve idari yapıların oluşturulması ile 2000 yılında, tüm AB sınırlarında "Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması" (ATAÇNU), üye devletlerde farklı seviyelerde de olsa uygulanmaya başlanmıştır (European Commission, 2010a; EENA, 2010a).

2002 yılında yayınlanan, Avrupa Komisyonunun 2002/22/CE numaralı kararı ile üye devletlere uygulamanın önemi ve gerekliliği tekrar hatırlatılmış ve devletlere yeni sorumluluklar getirilmiştir. Bu karar ile üye devletlere, acil çağrı merkezini arayan kişilerin otomatik olarak yerlerinin belirlenebilmesi için gerekli altyapının oluşturulması ve uygulamanın AB vatandaşlarına tanıtılması, vatandaşın 112'yi hangi durumlarda arayabileceği ve aradığında nelere dikkat etmesi gerektiği konusunda eğitilmesi gibi sorumluluklar getirilmiştir.

AB organları 2007 yılında yaptıkları değerlendirmelerde, uygulamanın 16. yılında üye devletlerin uygulamanın sorumluluklarını yerine getirmede yeterince başarılı olamadıklarını saptamıştır. Uygulama ile ilgili en önemli sorunlar; sivil savunma ve telekom hizmetlerinden kaynaklanan sıkıntılar olarak dikkat çekmiştir. Yine üye devletler ve AB organları tarafından yapılan tüm tanıtım ve eğitim çalışmalarına rağmen, 112 numarasının tüm AB sınırlarında acil çağrı numarası olarak kullanıldığı konusunda, AB vatandaşlarında yeterli bilinç düzeyinin oluşturulamadığı gözlenmiştir.

2007 yılına kadar olan süreçte; Finlandiya, İsveç, Hollanda, Portekiz, Lüksemburg, Danimarka, İspanya ve Belçika uygulamayı tüm sorumluluklarıyla uygulamaya başlamışken, AB organlarının denetim ve zorlamaları ile Nisan 2008'de, tüm üye devletler ATAÇNU ile ilgili geçiş sürecini tamamlamıştır. Bu dönemde bazı üye devletlerde ise bazı sorumluluklarla ilgili sorunlar yaşanmaya devam edilmiştir. Bulgaristan, "sabit ve mobil hatlardan ülkenin tüm sınırlarından 112 acil çağrı numarasının aranabilmesi" konusunda sorun yaşayan tek ülke olmuştur. "112 acil çağrı numarasını arayan kişinin yerinin otomatik olarak belirlenmesi" konusunda ise Bulgaristan, İtalya, Litvanya, Hollanda, Romanya ve Slovakya'da sorunlar yaşanmıştır (internazionali.ulss20.verona.it, 2010).

Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasında AB Devletlerinin Geçiş Süreci

Sistemin işleyişinde üye devletlerin ulusal acil yardım organizasyonlarına göre farklılıklar olabilmektedir. Avrupa Komisyonu diğer politikalarında olduğu gibi uygulamanın amacı ve hedeflerine bağlı kalmak koşuluyla, üye devletleri uygulama ile ilgili sorumlulukları yerine getirmede serbest bırakmaktadır. ATAÇNU'dan önce sadece Danimarka, Hollanda ve İsveç'te 112 numarası tek acil çağrı numarası olarak kullanılmakta ve çağrılar tek merkezden yönetilmekteydi. Bunların dışındaki ülkelerde, birden fazla ve farklı farklı numaralar acil çağrılar için kullanılmaktaydı. AB organları tarafından uygulamanın üye devletlere zorunlu kılınması ile birlikte, devletlerin bazıları (Danimarka, Finlandiya, Malta, Portekiz, İsveç, Hollanda, Güney Kıbrıs Rum Kesimi, İrlanda, Britanya ve Bulgaristan.) acil çağrı merkezlerini tek bir çatı altında toplamış ve acil yardım hizmetlerini tek numaradan ve tek merkezden organize etmeye başlamıştır. Bazı devletler (*Almanya, Estonya, Lüksemburg ve Slovenya.*) ise sadece itfaiye ve ambulans hizmetleri için çağrı merkezlerini birleştirmiş, birbirine daha yakın oldukları bu iki hizmeti tek merkezden yönetmeye başlayıp, güvenlik hizmetleri için ayrı organizasyona gitmiştir.

Bu iki grup devletin dışında kalanlar ise mevcut ulusal sistemlerini korumuş, AB standartlarını karşılayabilmek için kendi ülke sınırlarında 112 numarasına yapılan acil çağrılarının yönetilmesi için

yeni bir acil çağrı sistemi oluşturmuşlardır. Bu devletlerde, 112'ye gelen acil çağrılar, acil çağrı merkezindeki bir operatör tarafından karşılanmakta ve aramayı yapanın ne tip bir yardım istediği anlaşıldıktan sonra, çağrı ilgili yardım hizmetinin (ambulans, polis ve itfaiye) çağrı sistemine yönlendirilmektedir. AB, halihazırda üye devletlerin, ulusal acil çağrı sistemlerinde kullandıkları, acil çağrı numaralarının kaldırılması konusunda bir zorunluluk getirmemektedir. Bugün hâlâ birçok ülke 112 acil çağrı numarası ile birlikte ulusal acil çağrı numaralarını da kullanmaya devam etmektedir.

ATAÇNU başladıktan sonra AB üye devletleri, kullandıkları acil çağrı numaraları açısından da dört grupta değerlendirilebilir. Danimarka, Finlandiya, Malta, Portekiz, İsveç ve Hollanda, 112 dışında başka bir ulusal acil çağrı numarası kullanmayan birinci gruptur. İkinci grupta, Güney Kıbrıs Rum Kesimi (GKRR), İrlanda ve Britanya, uygulamadan önce 112'den farklı bir tek acil çağrı numarası kullanan ve acil çağrıları tek merkezden yöneten devletlerdir. ATAÇNU başladığında, bu devletler 112 numarası ile de acil yardım istenebilmesini sağlamış, 112'ye yapılan çağrılar mevcut ulusal çağrı sistemine otomatik olarak yönlendirilerek (112'ye yapılan çağrılar, GKRR'de otomatik olarak "199" numarasına, İrlanda ve Britanya'da "999" numarasına aktarılmaya başlanmıştır.), acil aramaların uygulama öncesinden hizmet veren acil çağrı merkezlerinde karşılanmasını sağlamışlardır.

Almanya, Estonya, Slovenya ve Lüksemburg'un oluşturduğu üçüncü grup devletlerin acil çağrı sis-

temlerinde, 112 acil çağrı numarası ile birlikte, bir tane daha ulusal acil çağrı numarası kullanılmaya devam etmektedir. Estonya ve Almanya'da tüm acil durumlar için 112 kullanılabilirken, ayrıca polis çağrıları için 110 numarası kullanılabilir. Lüksemburg ve Slovenya'da ise 112 ile birlikte, polis çağrıları için 113 numarası da kullanılabilir. Geriye kalan dördüncü grup devletlerin acil çağrı sistemlerinde ise hemen hemen hepsinde 112 acil çağrı numarası ile birlikte, üç ana grup acil yardım hizmeti için (polis, ambulans ve itfaiye) için ayrı ayrı ulusal acil çağrı numaraları da kullanılmaya devam etmektedir (Örnek verilecek olursa, İspanya'da 112 ile birlikte, ambulans çağrıları için 061, polis çağrıları için 091 ve itfaiye çağrıları için 080 kullanılabilir.) (sos112.info, 2010).

Tüm acil yardım hizmetlerini tek merkezden yöneten üye devletlerde, sistem iki şekilde işlemlenmektedir. Bazı ülkelerde tek operatör uygulaması, bazı ülkelerde ise iki kademeli operatör uygulaması yapılmaktadır. Kuzey Amerika'da da yaygın olarak kullanılan tek operatörlü sistemlerde, tüm çağrılar bir acil çağrı personeli tarafından karşılanmakta, değerlendirilmekte ve acil yardım ekibi (ambulans, polis, itfaiye) bu operatör tarafından harekete geçirilmekte ve yönetilmektedir. İki kademeli operatör olan sistemlerde ise öncelikle bir çağrı karşılayıcı personel acil çağrıyı yanıtlamakta ve arayan kişinin acil yardım talebine göre (ambulans, polis, itfaiye) çağrıyı, bir acil çağrı personeline aktarmakta, olayı sonuna kadar bu personel yönetmektedir (internazionali.ulss20.verona.it, 2010) (Şekil 2).



Şekil 6.2 Acil Çağrı Merkezine Gelen Aramaların İlgili Acil Yardım Kuruluşlarının Acil Çağrı Personeline Yönlendirilmesi

Kaynak: http://www.112.hu/en/about_esr_112, 01.08.2017.

Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile Üye Devletlere Getirilen Sorumluluklar

AB mevzuatına göre acil yardım hizmetlerinin organizasyonundan ve 112 çağrılarının yönetilmesinden, kendi sınırları içerisinde üye devletler sorumludurlar. ATAÇNU ile birlikte ise Avrupa Komisyonu özellikle acil çağrı hizmetleri ile ilgili üye devletlere birtakım yeni sorumluluklar getirmiştir. Bunları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

112 numarasına her yerden ücretsiz ulaşılabilme olanağının sağlanması; Avrupa Komisyonu kararlarına göre, üye devletler; “ister sabit, ister mobil telefonla olsun, tüm AB sınırlarında 112 acil çağrı numarasının ücretsiz olarak aranabilmesini sağlamak” zorundadırlar. Yani 112’ye yapılan aramalardan, telekom şirketleri herhangi bir ücret alamamaktadır. Ayrıca, 112 acil çağrı numarasına yapılan çağrılar, görevliler tarafından uygun şekilde karşılanmalı ve yönetilmelidir. Uygulamada bunun anlamı, acil aramalar için yanıt, komisyonun belirlediği standartlarda olmalı ve vatandaş ister 112’yi arasın, isterse ulusal acil numaraları arasın acil yardıma ulaşabilmelidir.

Acil çağrı merkezlerine gelen çağrılara 20 saniye içerisinde yanıt verilebilmesi; üye ülkelere getirilen bir diğer sorumluluk, “acil çağrı merkezlerine gelen çağrılara 20 saniye içerisinde yanıt verilebilmesidir”. Devletler oluşturdukları acil çağrı sistemi ile 112 numarası acil bir durum için arandığında, çağrı 20 saniye içerisinde muhatabına ulaştırılmalıdır. 2009 yılında, Çek Cumhuriyeti’nde gelen aramalara 20 saniye içerisinde yanıt verme oranı %100 iken, bu oranın en düşük gözlemlendiği ülke %91.4 ile GKRK’dır. Hollanda’da çağrılara yanıt verme süresinin ortalaması 8 saniyedir.

112 acil çağrı numarasına yapılan çağrılarda, otomatik yer bilgilerinin sağlanması; Avrupa Komisyonu, 112 numarasına yapılan çağrılarda, arayan kişinin yer bilgilerine otomatik olarak ulaşılabilmesini sağlayacak altyapının oluşturulmasını istemektedir. Sabit hat telefonlarından yapılan aramalar ile birlikte, mobil telefonlardan yapılan aramalarda da arayan kişinin yer bilgilerine ulaşılabilmelidir. Bu durum özellikle kendi ülkesi dışında bulunan AB vatandaşlarının, acil yardıma ihtiyaç duyduklarında, bulundukları yeri tarih edememeleri olasılığı durumunda hayat kurtarıcı olabilir (COCOM, 2010).

Yanlış aramalar ve kötüye kullanımla mücadele; Avrupa Komisyonunun, üzerinde durduğu bir

diğer önemli sorumluluk ise “yanlış aramalar ve asılsız ihbarların azaltılmasıdır”. Yanlış aramalar ve asılsız ihbarların çokluğu, gerçekten acil yardıma ihtiyacı olan vatandaşların acil çağrı merkezine ulaşmalarını engellemekte ve acil çağrı merkezlerinde ek bir yoğunluğa neden olmaktadır. Bu nedenle, Komisyon üye devletlerden yanlış aramalar ve asılsız ihbarların azaltılması için önlemler alınmasını istemektedir. Yanlış arama ve asılsız ihbarların tüm çağrılara oranı, Estonya’da %1 iken, Yunanistan’da %99’dur. Bu oran Finlandiya’da %16, İspanya’da %55, Romanya’da %61’dir. Hollanda’da ise sabit hatlardan aramalarda %50, mobil aramalarda ise %55’tir.

Ülkeler yanlış arama ve kötüye kullanım amaçlı çağrılar için bir takım önlemler almaktadırlar. Önlemler, önceleri teknik ve organizasyon ile sınırlı kalırken, gün geçtikçe birçok ülke yasal yaptırıma başvurmaktadır. İsveç, yapılan yanlış aramaları ve asılsız ihbarları sıkı takibe almış, arayan kişileri bilgilendirme yoluna gitmiştir. Britanya’da, acil çağrı numaralarını arayan numaraların, 4 saniyelik bir filtreleme işleminden geçirilmekte, daha önce acil çağrı numaralarını suiistimal eden numaraların aramasına izin verilmemektedir. Almanya Telekom Şirketi, Temmuz 2009’da acil çağrı numaralarını aktif bir SIM kart takılı olmayan mobil telefonlardan aranabilmesini engellemiştir. Uygulama gerekçesi olarak, kötü niyetli ve asılsız çağrılar azaltmak gösterilmiştir (cellularnews.com, 2010). Değişikle birlikte, yanlış aramaların ve asılsız ihbarların tüm çağrılar içerisindeki oranı, %30’dan, %4’e gerilemiştir (COCOM, 2010).

İspanya’da asılsız ihbar ya da yanlış arama yapılan numaralar kara listeye alınmıştır, aynı numaradan asılsız ihbarın tekrarlanması durumunda telefonun 112’yi araması geçici olarak durdurulmaktadır. Hollanda ve İspanya’da, yanlış arama yapan kişiye, otomatik olarak uyarı SMS’leri gönderilmeye başlanmıştır. Bazı ülkelerde, teknik çalışmalarla birlikte, istismarların önlenmesi amacıyla yasal çalışmalar başlatılmıştır. Hollanda da asılsız ihbarda bulunan ya da çağrı merkezlerini kötü niyetle meşgul eden kişilere cezai yaptırımlar uygulanmaya başlanmıştır. Romanya ve Slovenya’da yapılan mevzuat düzenlemesi ile kötü niyetli arayanlara, para cezaları verilmeye başlanmıştır.



Araştırmalarla İlişkilendir



Kaynak: <http://www.hurriyet.com.tr/haberleri/yalinca-koyu-calik-mezrası,03.08.2017>

ACİL YARDIM HİZMETİNDEN YARARLANMA HAKKI

2014 VAN 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ ÖRNEK OLAYI

1 Şubat 2014 tarihinde Van'ın Gürpınar İlçesi Yalınca Köyü Çeli Mezrası'nda meydana gelen olayda, bir buçuk yaşındaki bir çocuk için yüksek ateş şikâyeti ile ailesi tarafından ambulans talep edilmiş, ancak 112 Acil Çağrı Merkezi tarafından hizmet karşılanmamış, çocuk hayatını gecenin ilerleyen saatlerinde kaybetmiştir. Çocuğun ailesi acil yardım hizmetinin sağlanmamasında sorumlulukları olan görevliler hakkında suç duyurusunda bulunmuştur. Aile, Van merkeze gelişi sırasında, olumsuz hava ve yol koşulları nedeniyle yolun büyük bir bölümünü yürümek zorunda kalmış, basında paylaşılan küçük çocuğun cenazesinin çuval içerisinde taşınma görüntüleri, kamuoyunda büyük yankı uyandırmıştır. Van Valisi yapmış olduğu açıklamada, olayda devletin ihmali kabul etmiş, ancak gerekçe olarak 112 Acil Çağrı Merkezine yapılan çağrılarının çok büyük bir kısmının, asılsız ihbarların oluşturmuş olmasını göstermiştir. Sonrasında idare tarafından yapılan açıklamalarda, istenen yardım talebinin çağrı merkezi tarafından telefon aracılığıyla teyit edilemediği için acil yardım ekibinin görevlendirilmediği belirtilmiştir.

Türkiye'de 112 Acil Çağrı Merkezi işleyişinde, asılsız ihbarların ve kötüye kullanımın önüne geçmek için yardım talep eden bireyin telefon

numarası, acil çağrı merkezi personeli tarafından geri aranmakta, olayın gerçekten acil bir durum olduğu bu geri aramada teyit edilirse, olay için acil yardım ekibi görevlendirilmekte, teyit edilemezse de görevlendirme yapılmamaktadır. Asılsız ihbarların önüne geçmek için kullanılan bu filtreleme yöntemi, resmî olarak tanımlanmamış olmasına rağmen sistemde yaygın olarak kullanılmaktadır. Ancak bu örnek olayda aile tarafından acil yardım talebinin bölgede bulunan jandarma karakolu, yani resmi bir kurum aracılığıyla yapılmış olması, yardım talebini teyit etme ihtiyacının neden olduğu konusunda soru işaretleri oluşturmuştur. Olay sonrası Sağlık Bakanlığı tarafından açılmış olan soruşturmada, Van 112 Acil Çağrı Merkezinde görev yapan bir acil tıp teknisyeni ve bir doktor kusurlu bulunmuş ve disiplin cezası verilmiştir.

Acil yardım hizmetlerinin organizasyonu, yaşam hakkının korunması açısından son derece önemlidir. Acil yardım hizmetlerinde hız ve etkinliğin korunması için kötüye kullanımın önüne geçilmesi adına bazı filtreleme yöntemleri kullanılabilir. Ancak bu yöntemlerin günün koşullarına uygun ve mutlak suretle mevzuatta tanımlanmış olması gerekir. Türkiye'de, acil yardım hizmetlerinin günün koşullarına uygun yürütülmesi adına önemli iyileştirmeler yapılmıştır. Acil yardım hizmetlerinin kötüye kullanımın engellenmesi için teknik, idari ve yasal başka birçok önlem geliştirilebileceği gibi asıl çözüm, acil yardım hizmetlerinden doğru yararlanma adına toplumun bilinçlendirilmesidir. Söz konusu olay değerlendirildiğinde, olayın acil çağrı merkezinde görev yapan personelin kusuru ile birlikte, idarenin yaşam hakkının korunması konusunda ki sorumlulukları açısından da değerlendirilmesi, hizmet alanındaki sorunlarla ilgili proaktif çözüm önerileri geliştirilmesi gerekmektedir.

Konu ile ilgili daha ayrıntılı bilgiye, "Ekşi, A. (2004). Acil Yardım Hizmetinden Yararlanma Hakkı 2014 Van 112 Acil Çağrı Merkezi Örnek Olayı. Adli Bilimler Dergisi. 13(2):50-57." ulaşılabilir.

Proje ile ilgili tanıtım ve eğitim çalışmaları; Komisyon yanlış arama ve asılsız ihbarların önüne geçilebilmesi ve ATAÇNU etkin kullanımı için, acil çağrı sistemlerinin halka tanıtılmasına ve 112'nin hangi durumlarda ve nasıl kullanılacağı konusunda halkın eğitilmesine büyük önem vermektedir. Üye Devletler, “hem ATAÇNU hakkında, hem de 112'nin kullanımı hakkında kendi vatandaşlarını ve ülkelerine gelen ziyaretçileri bilgilendirmek ve acil çağrı sisteminin nasıl kullanılacağı konusunda eğitmek” zorundadırlar.

112'nin tanıtım çalışmaları ile ilgili Avrupa çapındaki en önemli organizasyon, “11 Şubat”ın “Avrupa 112 Günü” olarak kutlanmasıdır. İlk defa 2008 yılında tüm Avrupa’da organizasyonu yapılan “Avrupa 112 Günü”, Avrupa’nın hayat kurtaran numarası 112’nin tanıtımı için bir fırsat olarak görülmektedir (112foundation.eu, 2010). Her yıl 11 Şubat’ta Avrupa Komisyonu üye devletlere, ATAÇNU konusunda toplumdaki farkındalığı arttırmaları için çağrıda bulunmaktadır. Üye ve aday dev-

letlerin hemen hemen tamamı, her yıl 11 Şubat’ta özel organizasyonlar yapmaktadırlar (Şekil 3-4) (European Union, 2010a; COCOM, 2010).



Şekil 6.3 11 Şubat “Avrupa 112 Günü” ile ilgili 2010 Yılına ait Tanıtım Afişi (ec.europa.eu , 2010)



Şekil 6.4 2015 Yılında Kosova’da Yapılan 11 Şubat Avrupa 112 Günü ile ilgili Görsel

Kaynak: <http://www.ks.undp.org/content/kosovo/en/home/presscenter/articles/2015/02/11/european-emergency-number-112-day-arrives-in-pristina.html>, 02.08.2017.

Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasında Avrupa Komisyonunun Rolü

Avrupa Komisyonu, üye devletlere ATAÇNU ile ilgili ilk zorunlulukları, 2003 yılında AB Telekom Kuralları'nın oluşturulmasıyla getirmeye başlamıştır. Bu kurallar ile birlikte, Komisyon ihlalleri ve uygunsuzlukları izlemeye ve üye devletleri kurallara uymak için zorlamaya da başlamıştır. ATAÇNU'da Avrupa Komisyonunun rolü, üye devlet uygulamalarını "Telekomünikasyon Komitesi (COCOM)" aracılığı ile takip etmek, denetlemek, yasal uyarıları yapmak ve gerekirse konuyu "Avrupa Adalet Divanı"na götürmek şeklindedir. Telekomünikasyon Komitesi, iletişim konusunda üye devletlerin sorumluluklarını takip etmekle görevlidir. COCOM, ATAÇNU ile ilgili üye devletlerin durumunu, hazırladığı raporlarla Avrupa Komisyonu'na sunmaktadır. Avrupa Komisyonu, komitenin raporlarına göre, kurallara uymakta başarısız olan üye devletlere yasal yaptırımlar uygulayabilmekte, gerekli iyileştirmeleri yapmayan devletlerle ilgili yargı mercii olarak Avrupa Adalet Divanına başvuru yapabilmektedir (European Commission, 2010b).

Telekomünikasyon Komitesi tarafından üye devletlerde tespit edilen en önemli sorunlar:

- Bazı üye devletlerde sabit ve/veya mobil telefon kullanıcıların acil çağrı numarasını ücretsiz arayamamaları,
- Mobil telefonlar ile ülke coğrafyalarının, GSM operatörlerinin kapsama alanı dışında kalan yerlerinden 112 acil çağrı numarasına ulaşamamaları,
- 112 acil çağrı numarasına gelen aramaların zamanında cevaplanmasında başarısızlık,
- 112 acil çağrı numarasına gelen çağrıların uygun acil çağrı birimine aktarılmasında yaşanan sorunlar,
- Arayan kişinin lokalizasyon bilgilerine otomatik olarak ulaşamaması, olarak saptanmıştır.

COCOM uygulamanın başlamasından bu güne üye devletlerde en fazla belirlendiği sorun ise özellikle mobil telefonlarla yapılan acil aramalarda, arayan kişinin yerinin otomatik olarak belirlenmemesi ile ilgili olmuştur. Bu konuda; Belçika, GKRK, Yunanistan, Polonya, Macaristan, İrlanda, İtalya, Litvanya, Slovakya, Lüksemburg, Letonya, Portekiz, Romanya ve Hollanda'da sorunlar saptanmıştır. Sorun ile ilgili, İtalya, Hollanda, Slovakya ve Litvanya, AB Hukukunu ihlal ettikleri gerekçesi ile Avrupa Adalet Divanı'nda yargılanmıştır (European Commission, 2010c).

Öğrenme Çıktısı



1 Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması amacını bilme

Araştır 1

Avrupa Komisyonunu, Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması gibi bir projenin başlatılmasına iten faktörler nelerdir?

İlişkilendir

Avrupa Komisyonu'nun Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili 2002 yılında üye devletlere getirdiği sorumlulukların, AB vatandaşlarının yaşam hakkının korunması ile olan ilişkisini açıklayınız?

Anlat/Paylaş

AB üye devletlerinin Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili kullandıkları ulusal acil çağrı numaraları ve ulusal acil çağrı sistemlerine göre geçiş süreçlerini örneklerle anlatın.

AVRUPA TEK ACİL ÇAĞRI NUMARASI UYGULAMASINDA UYGULAMA ÖRNEKLERİ

ATAÇNU, AB tarafından üye devletlere zorunluluk olarak getirilmeden önce, her devlette birbirinden farklı, bir ya da daha fazla ulusal acil çağrı numarası kullanılmaktaydı. Uygulamanın başlaması ile birlikte çok az devlet, ulusal numaralarını tamamen bırakıp sadece 112'yi kullanmaya başlamıştır. Ülkeler, gelenekleri ve vatandaşlarının alışkanlıkları doğrultusunda, ulusal numaraları korumuş ve 112 numarasını acil çağrı sistemine entegre etmişlerdir (Tablo 1).

Tablo 6.1 Halihazırda AB Ülkelerinde 112 Dışında Kullanılan Acil Çağrı Numaraları (sos112.info, 2010)

Ülke Adı	Ambulans	İtfaiye	Polis	Ülke Adı	Ambulans	İtfaiye	Polis
Avusturya	144	122	133	İtalya	118	115	113
				Letonya	103	101	102
Belçika	100	100	101	Litvanya	03	01	02
Bulgaristan	150	160	166	Lüksemburg	113/112		
GKRK	199/112			Malta	112		
Çek Cumh.	155	150	158	Hollanda	112		
Danimarka	112			Polonya	999	998	997
Estonya	112	112	110	Portekiz	112		
Finlandiya	112	112	10022	Romanya	961	981	955
Fransa	15	18	17	Slovakya	155	150	158
Almanya	112	112	110	Slovenya	112	112	113
Yunanistan	166	199	100	İspanya	091	061	080
Macaristan	104	105	107	İsveç	112	112	11414
S. İrlanda	999/112			Bir. Krallık	999/112		

Hollanda Uygulama Örneği

Ülke özellikleri: Yaklaşık 17 milyon nüfusu ve 41.526 km² yüz ölçümü olan Hollanda, Anayasal monarşi ve parlamenter demokrasi ile yönetilmektedir. Ülkede 12 eyalet ve nüfusu 50.000'nin üzerinde olan ve şehir statüsü taşıyan 60 yerleşim yeri bulunmaktadır (Konya Ticaret Odası, 2010).

Hollanda'da ambulans hizmetleri ile ilgili bir acil çağrı sisteminin organize edilmesinde, 1962 yılında yaşanan "Harmelen Tren Kazası" dönüm noktası olmuştur (Şekil 5). Bu kazaya müdahalede yaşanan aksaklıklar ve organizasyon bozukluğu, ambulans hizmetlerinin yeniden yapılanmasına ön ayak olmuştur. 1971 yılında "Hollanda Ambulans Transport Kanunu" yayınlanmış ve ülke genelinde ambulans hizmetleri için 40 adet acil çağrı merkezinin kurulmasına karar verilmiştir. Ambulans hizmetlerinin koordinasyonundan sorumlu olan bu merkezler, ileriki yıllarda belediyenin sunduğu sağlık hizmetleri ve itfaiye hizmetleri ile de entegre edilmiştir.



Şekil 6.5 1962 Yılında Yaşanan Harmelen Tren Kazası ile İlgili Görüntü

Kaynak: https://en.wikipedia.org/wiki/Harmelen_train_disaster, 02.08.2017.

Hollanda'da 1990 öncesi dönemde, polis, itfaiye ve acil sağlık hizmetleri için 3 ayrı acil çağrı numarası kullanılmıştır. 1990-1992 yılları arasında, tek numara acil çağrı uygulaması pilot çalışmaları denenmiş, "00" ve "11" numaraları tek acil çağrı numaraları olarak kullanılmıştır. 1992-1998 yılları arasında da tek acil çağrı numarası olarak "06" ve "11" numaraları denenmiştir. 1998'den sonra ise polis, itfaiye ve acil sağlık hizmetlerini kapsayan tek numara acil çağrı numarası "112" olarak kullanılmaya başlanmıştır. 112 acil çağrı numarası soygun, saldırı, araç kazası, takip ve rahatsız edilme, tehdit, hastalık, yaralanma ve yangın durumlarında, yardım istemek için aranabilmektedir. Ülkede, polis, itfaiye ve ambulans hizmetlerinin ortak koordinasyonunu sağlayan 25 adet acil çağrı merkezi ile birlikte, 3 adet güvenlik merkezi bulunmaktadır. Hollanda acil çağrı sistemi, ulusal polis departmanı içerisinde yapılandırılmıştır (Terpstra, 2009).

Hollanda'da polis hizmetleri, 1980 öncesinde her ilde farklı organizasyonda yapılmışken, sonrasında tek bir ulusal polis gücü örgütlenmesi oluşturulmuştur. Denizde, iç sularda ve karada meydana gelebilecek güvenlik olaylarında, 25 bölgeye ayrılmış ulusal polis örgütlenmesi görev yapmaktadır.

Hollanda'da itfaiye teşkilatı, Türkiye'de olduğu gibi yerel yönetimlerde örgütlenmiştir. Hemen hemen her belediyenin itfaiye örgütü bulunmaktadır. İtfaiye hizmetlerinin organizasyonu ve yönetimi ise ambulans ve polis hizmetleriyle entegre 25 adet acil çağrı merkezinden yapılmaktadır. İtfaiyenin yangın söndürme hizmetleri ile birlikte, afetlere müdahale ve kriz yönetiminde koordinasyon rolü ve yangın önleme konusunda eğitim ve tavsiyelerde bulunma rolü bulunmaktadır (brandweer.nl, 2010).

ATAÇNU, başlamadan önce; Hollanda, Danimarka ve İsveç ile birlikte, 112'yi tek numara olarak kullanan üç ülkeden biriydi. Hollanda halkının %45'i, 112 numarasının tüm Avrupa da kullanılan acil çağrı numarası olduğunu bilmektedir. Bu oran Avrupa ortalamasının üzerindedir (European Commission, 2010d). Ancak, 112 acil çağrı numarasının ücretsiz olarak aranabileceğini bilenlerin sayısı oldukça yetersizdir (Jong, 2009). Avrupa Komisyonu Hollanda Hükümeti'ni, ATAÇNU ile ilgili ülkenin her yerinde mobil telefonlarla 112 acil çağrı numarasının aranamaması nedeniyle 2006 yılında, çağrı yapan kişinin lokalizasyonunun tüm ülke çapında belirlenememesi nedeniyle de

2008 yılında yasal işlemle uyarmıştır. Hollanda 30 Mart 2009 tarihinden itibaren, ülke çapında 112 acil çağrı numarasına ulaşımında ve çağrı yapan kişinin lokalizasyonunun belirlenmesinde herhangi bir sorunun yaşanmadığı konusunda, Komisyonu bilgilendirmiş ve açılan yasal işlemler kapatılmıştır (European Union 2010b).

Danimarka Uygulama Örneği

Ülke özellikleri: Danimarka Krallığı, Parlamento Monarşi ile yönetilen, toplam yüz ölçümü 43,094 km², nüfusu ise yaklaşık 5.5 milyon olan bir ülkedir. Danimarka'nın idari yapısı güçlü yerel yönetimler üzerine kurgulanmıştır. Ülke 14 eyaletten ve 275 belediyeden oluşmaktadır. Her eyalet, bir belediye yönetimini ve bu eyaletlerde bulunan alt belediyeleri kapsar. Ülkede yerel yönetimler, sağlık ve eğitim hizmetleri de dahil olmak üzere, birçok önemli kamu hizmetini üstlenmiş durumdadır (Konya Ticaret Odası, 2006).

Danimarka'da itfaiyecilik oldukça eski tarihlere dayanıp, dünyadaki ilk itfaiyecilik okulları Rusya ve İsveç ile birlikte Danimarka'da kurulmuştur. Günümüzde ülkenin itfaiye ve ambulans hizmetleri yerel yönetimlerin sorumluluğunda olmakla birlikte, bu hizmetlerde 3 bakanlığın çeşitli sorumlulukları bulunmaktadır. Sağlık Bakanlığı, ambulans hizmetleri ile ilgili yasal mevzuatlardan ve standartların belirlenmesinden; Adalet Bakanlığı, acil çağrı hizmetlerinin işleyiş ve denetiminden, ayrıca itfaiye hizmetlerinin denetiminden; İçişleri Bakanlığı, sivil savunma hizmetlerinin işleyiş ve denetiminden sorumludur. Ambulanslarda en az iki ambulans çalışanı bulunur ve bunların en az bir tanesi paramedik olmak zorundadır (falck.dk, 2010). Danimarka'da itfaiye hizmetleri yerel yönetimler tarafından, Adalet Bakanlığının gözetimi ve denetiminde verilmektedir. Polis hizmetleri ise merkezi hükümetin sorumluluğu altında yürütülmektedir (Hansen, 1998;165-172).

Danimarka'da, acil çağrı hizmetlerinin numarası, 1993 yılına kadar "000" iken, bu tarihten itibaren 112 olarak değiştirilmiştir. 112 tek numara acil çağrı hizmetleri "Danimarka Ulusal Polis Örgütü" içerisinde yapılmıştır. Acil çağrı merkezleri, bölgesel düzeyde örgütlenen ambulans hizmetleri; yerel yönetimler tarafından verilen itfaiye hizmetleri ve ulusal polis hizmetlerinin koordinasyon ve yönetimini sağlamaktadır. Ülke genelinde 8 adet,

tüm acil yardım hizmetlerinin organizasyonunun yapıldığı 112 acil çağrı merkezi bulunmaktadır. Bu merkezler, diğer alt çağrı merkezlerinin de merkezi pozisyonundadır. Bunlarla birlikte, 5 adet sadece ambulans hizmetleri için acil çağrı merkezi, yaklaşık 50 adet sadece itfaiye hizmetleri için acil çağrı merkezi ve 12 adette sadece güvenlik hizmetleri için organize edilmiş acil çağrı merkezi bulunmaktadır.

Danimarka'da acil çağrı merkezleri arası iletişim, elektronik mesaj aracılığı ile yapılmaktadır. Tüm acil çağrı merkezleri, elektronik mesajların alınması ve gönderilmesi ile ilgili donanımına sahiptirler ve merkezler arası elektronik mesajların ulaşımı için güvenli bir internet ağı kurulmuştur (emergencydispatch.org, 2010).

Acil yardım istemek için yapılan çağrılar, ülke coğrafyasına yayılmış 8 adet ana acil çağrı merkezi tarafından karşılanır. Merkezlerdeki operatörler, acil çağrıyı karşılar, değerlendirir, adresi tanımlar, olay tipini belirleyerek, olayla ilgili bilgi ve talimatları içeren alarm verisini ilgili acil birime (polis, itfaiye, ambulans) elektronik mesaj olarak gönderir. İlgili acil birim, alarm verisini alır, çıkış yapması düşünülen acil aracı seçer ve alarm verisini ilgili acil araç ekibine gönderir. Acil araç ekibi, gelen alarm verisini konfirme eder ve vakit kaybetmeksizin olay yerine doğru harekete geçer (EENA, 2010b).

Litvanya Uygulama Örneği

Ülke özellikleri: Litvanya, yaklaşık 3.5 milyon nüfusu, 65,200 km² yüz ölçümü olan, Başkanlık Sistemiyle yönetilen bir Cumhuriyettir. 10 bölge yönetimi ve 60 belediyenin bulunduğu ülkenin idari yapılanmasında, bölge idari yapılarının büyük önemi bulunmaktadır (ulkeler.net, 2010).

Litvanya'da ambulans hizmetleri, Sağlık Bakanlığı'nın belirlediği politikalar çerçevesinde bölgeler bazında örgütlenmiştir. Ambulanslarda ağırlıklı olarak paramedikler görev yapmaktadır. Ulusal polis örgütü, merkezi yönetim organizasyonu içerisinde yer almaktadır. İtfaiye teşkilatı, İçişleri Bakanlığı bünyesinde bulunan "Yangın ve Kurtarma Birimi" tarafından organize edilmektedir. Birime bağlı 17 yangın ve kurtarma birimi ve bir itfaiyecilik okulu bulunmaktadır (vpgt.lt, 2010).

Litvanya acil çağrı hizmetlerinde "112" ile birlikte, birçok iki haneli ve üç haneli acil çağrı numarası kullanılmaktadır (*Acil durumlarda 112*

numarası ile birlikte, 01, 02, 03, 101, 102, 103, 011, 022, 033 numaraları kullanılabilmektedir. Bu numaralardan, 1 ile bitenler itfaiye, 2 ile bitenler ambulans ve 3 ile bitenler polis çağrıları için kullanılmaktadır.). ATAÇNU'dan önce, her belediyede 3 ayrı acil çağrı merkezi olmak üzere, ülke genelinde toplam 180 acil çağrı merkezi bulunmaktaydı. Bu durum acil birimler arasında, iletişim ve koordinasyonu olumsuz etkilemekte, acil çağrı hizmetlerinin maliyetini arttırmaktaydı. ATAÇNU ile birlikte sistemde radikal bir değişime gidilmiştir. Acil çağrı hizmetlerinin organizasyonu, 4 ana acil çağrı merkezi ve bu çağrı merkezlerine bağlı 6 tane daha küçük ölçekli acil çağrı merkezi şeklinde oluşturulmuştur. Böylelikle, daha önce 180 acil çağrı merkezi ile verilen hizmet, 10 acil çağrı merkezi ile vermeye başlanmıştır.

Litvanya'da ATAÇNU ilk uygulanmaya başlandığında, acil çağrı merkezlerinin yapısında, birçok başka AB ülkesinde de olduğu gibi iki kademeli operatör sistemi kullanılmıştır. Bu sistemde acil çağrı merkezine gelen çağrılar, önce ana operatör tarafından karşılanmakta, bu operatör çağrıyı değerlendirdikten sonra, çağrıyı olayla ilgili olan acil birim (ambulans, itfaiye, polis) operatörüne aktarmaktadır. İki kademeli operatörle yürütülen hizmete, olaylara tepki süresinin uzun olması başta olmak üzere, birtakım eleştiriler oluşmuştur. Bunun üzerine, sistem değişikliğine gidilmiş ve acil çağrı merkezine gelen çağrılar, tek operatör tarafından karşılanmaya ve yönetilmeye başlanmıştır. Yapılan sistem değişikliği ile acil çağrı merkezlerinde ortak eğitim düzeyinden geçmiş standart personellerin çalışmasına olanak sağlandığı, zaman ve iş gücü tasarrufu sağlandığı, acil çağrı hizmetlerinin maliyetinin azaldığı yönünde olumlu eleştiriler bulunmaktadır (911dispatch.com, 2010).

Bulgaristan Uygulama Örneği

Ülke özellikleri: 110.994 km² yüz ölçümü ve yaklaşık 8 milyon nüfusu olan Bulgaristan'ın tam adı, "Bulgaristan Demokratik Halk Cumhuriyeti"dir. İdari olarak 28 bölgeye ayrılmış olan ülkede yönetim şekli, cumhuriyettir (btso.org.tr, 2010).

Bulgaristan'da, ATAÇNU başlamadan önce, ülke coğrafyasına yayılmış üç farklı tip acil çağrı merkezi bulunmaktaydı. Ülkede ambulans, itfaiye ve polislik hizmetleri için ayrı acil çağrı hizmetleri

organize edilmiş durumdaydı. ATAÇNU ile ilgili çalışmalar 1997 yılında, Bulgaristan'ın AB müzakereleri süreci sırasında başlamıştır. Uygulama ile ilgili standartların sağlanması, AB müzakerelerinin 15. Bölümü olan "Telekomünikasyon ve Bilgi Teknolojileri" başlığının altında sağlanmıştır. Bulgaristan'da ATAÇNU çalışmalarını ilk başta, "Posta ve Telekomünikasyon Komitesi" yürütmüş, "Bulgaristan Telekomünikasyon Şirketi" ise uygulama ile ilgili proje üretilmesine destek sağlamıştır. 2001-2005 yılları arasında ise uygulama ile ilgili çalışmaları "Ulaştırma ve Haberleşme Bakanlığı" yürütmüştür. Kasım 2005'te, ulusal acil çağrı numaralarının ATAÇNU'ya entegrasyonu için "Acil Durumlar Bakanlığı" bünyesinde bir çalışma grubu oluşturulmuş ve çalışmaları bu grup yönlendirmiştir.

Mayıs 2006'da, ATAÇNU pilot uygulaması başlatılmış, Nisan 2007'de ise uygulamanın ülke çapına yayılmasına karar verilmiştir. 2007 yılı sonunda, Bulgaristan Acil Durumlar Bakanlığı bünyesinde, "Ulusal 112 Uygulaması Genel Müdürlüğü" kurulmuş, uygulama ile ilgili ülke genelinde 6 adet acil çağrı merkezinin kurulmasına karar verilmiştir. Eylül 2008'de, ülke sınırlarının tamamından tüm acil durumlar için 112 acil çağrı numarasından yardım istenebilir olmuştur (mes.government.bg, 2010).

Diğer Ülke Uygulamaları

ATAÇNU ile ilgili ülke örneklerine bakıldığında, özellikle büyük ülkelerdeki çalışmaların, sistem değişikliklerinden çok, 112 numarası ile acil yardım istenebilmesini kendi sistemlerine entegre ederek, AB'nin uygulama ile ilgili asgari standartlarını karşılama yönünde olduğu gözlenmektedir.

Almanya'da, ATAÇNU'dan önce, ambulans ve itfaiye hizmetleri için acil çağrılar aynı merkezde karşılanmakta olup, bu hizmetlerle ilgili acil yardım çağrıları için "112" numarası kullanılmıştır. Ülkedeki polislik hizmetleri ile ilgili acil çağrılar için ise "110" numarası kullanılmıştır. Ambulans ve itfaiye hizmetlerinin yürütüldüğü acil çağrı merkezlerinde tek bir operatör çağrıyı karşılamakta ve yönetmektedir. ATAÇNU'nun başlaması ile birlikte, ambulans ve itfaiye çağrılarının yönetildiği acil çağrı merkezleri, polis acil yardım çağrılarını da karşılamaya başlamıştır.

Almanya'da tüm acil durumlar için yardım istemek için 112 numarası arandığında, çağrı yerel yönetimler içerisinde örgütlenmiş olan acil çağrı

merkezine gelmektedir. Çağrı merkezinde operatör tarafından karşılanan çağrı; eğer ambulans ya da itfaiye hizmeti için yardım isteniyorsa, çağrı aynı acil çağrı merkezinde yönetilmektedir. Fakat 112'yi arayan kişi polis hizmeti talep ediliyorsa, çağrı farklı bir idari yapılanması olan "Federal Polis Örgütü Acil Çağrı Merkezine" aktarılmaktadır. Ayrıca ülke genelinde hâlihazırda 110 numarası ile polislik hizmetlerinden acil yardım talep edilebilmektedir. Almanya'da ATAÇNU çalışmaları, 112 numarasının tüm acil çağrıları kapsaması ve polis çağrı merkezlerinin, itfaiye ve ambulans çağrılarını yöneten merkezlerle iç hat iletişiminin sağlanması ile sınırlı kalmıştır.

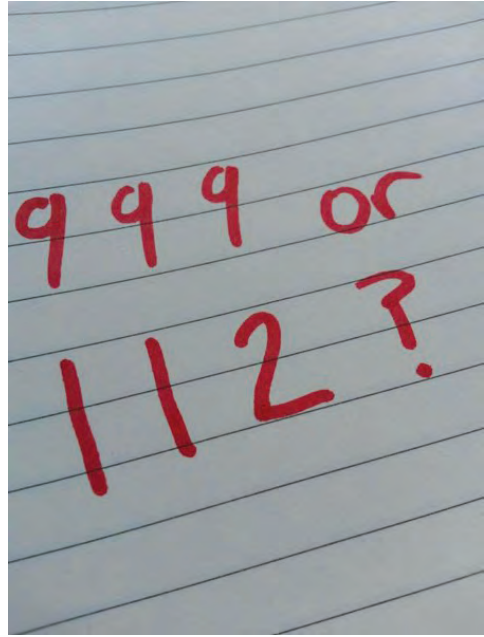
Fransa'da, acil çağrı hizmetlerinin organizasyonu bazı konularda ülkemizle benzerlikler göstermektedir. Fransa'da da büyük kasaba ve şehirlerde polis güvenlik ile ilgili hizmetleri verirken, küçük yerleşim birimlerinde güvenliği Jandarma sağlamaktadır. Ancak, jandarmanın ayrıca bir acil çağrı numarası ve acil çağrı merkezi bulunmamakta, polis ve jandarma çağrıları tek merkezden yönetilmektedir. Ayrıca Fransa'da ayrı bir "Sahil Güvenlik ve Deniz Kurtarma" örgütü bulunmakta ve "1616" çağrı numarası ile hizmet vermektedir. İtfaiye hizmetlerinin organizasyonu, yerel yönetimler tarafından sağlanmakta ve kırsal kesimlerde itfaiye birlikleri gönüllülerden oluşmakta, hizmet gönüllü kuruluşlar tarafından ücretsiz verilmektedir (thisfrenchlife.com, 2010).

Fransa'da, acil durumlarda yardım istemek için üç ayrı ulusal acil numara (Polis için 17, İtfaiye için 18 ve Mobil Sağlık Hizmetleri (SAMU) için 15, ulusal acil çağrı numaraları olarak vatandaş tarafından halen aranabilmektedir.) hala kullanılmaktadır. ATAÇNU'dan önce, İtfaiye ve SAMU (SAMU: *Fransa Ulusal Mobil Sağlık Hizmetleri Organizasyonu*) birbirleriyle yakın iş birliği ve iletişim içerisinde çalışmakta ve acil çağrı merkezleri arasında iç hat iletişim ağı bulunmaktaydı. Uygulamaya geçişle birlikte, SAMU ve itfaiye çağrıları için tek bir acil çağrı merkezi oluşturulmuştur (samu-de-france.fr, 2010). 112 acil çağrı numarası, ülkenin her yerinden bütün acil durumlar için ücretsiz aranabilmektedir. Acil çağrı merkezine gelen çağrı, operatör tarafından karşılanmakta, operatör tarafından değerlendirildikten sonra, çağrı hangi tip acil yardım isteniyorsa ilgili acil yardım hizmetinin (ambulans, itfaiye, polis vs.) acil çağrı merkezine aktarılmaktadır (midi-france.info, 2010).

Britanya ve Serbest İrlanda'da, ATAÇNU'dan önce, tüm acil durumlar için tek bir acil çağrı

numarası (999) ile acil çağrı hizmetleri sunulmaktaydı. ATAÇNU'ya geçişle birlikte "112" numarasına yapılan çağrılar, "999" numarasına otomatik olarak aktarılmaya başlanmış ve 112 acil çağrı numarası ile de tüm acil durumlar için acil çağrı hizmeti sağlanmaya başlamış ve uygulama ile ilgili AB standartları sağlanmıştır (Şekil 6) (mobilenewscwp.co.uk, 2010).

İtalya, hâlihazırda her acil yardım hizmeti tipi için ayrı numara (*İtalya'da, Ambulans acil çağrıları için 118, itfaiye acil çağrıları için 115 ve polis acil çağrıları için 113 numarası kullanılabilir.*) ve ayrı acil çağrı merkezi kullanan nadir üye devletlerden birisidir. Ülkede ATAÇNU başladıktan sonra 112 numarasına yapılan acil çağrılar için ulusal polis örgütü içerisinde bir çağrı birimi oluşturulmuştur. Ülkenin her yerinden 112 numarasına yapılan çağrılar bu birime gelmekte, acil çağrılar bir operatör tarafından karşılandıktan sonra, talep edilen acil yardım hizmetinin tipine göre ilgili acil yardım hizmetinin (ambulans, itfaiye, polis vs.) acil çağrı merkezine aktarılmaktadır (European Union 2010c).



Şekil 6.6 Britanya'da Kullanılan Acil Çağrı numaraları ile ilgili Görsel

Kaynak: <http://www.mountainsafety.co.uk/EP-999-or-112-Which-is-Best.aspx>, 02.08.2016.

Öğrenme Çıktısı



2 Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili üye devletlerin sorumluluklarını tanımlayabilme

3 Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili üye devletlerdeki uygulamaları bilme

Araştır 2

Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili üye devletlere getirilen temel sorumluluklar nelerdir?

Özellikle nüfus ve yüzölçümü açısından büyük olan devletlerde, Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması geçiş sürecinde temel strateji ne olmuştur?

İlişkilendir

112 acil çağrı numarasına tüm AB sınırlarından ücretsiz olarak aranabilmesi ile ilgili üye devletlere getirilen sorumluluklar ile Avrupa Komisyonunu Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasının amacı arasındaki ilişkiyi açıklayınız?

AB üye devletlerinin Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasının öncesi kullandıkları acil çağrı sistemleri ile uygulama sonrası oluşturdukları acil çağrı merkezleri arasındaki ilişkiyi açıklayınız?

Anlat/Paylaş

Avrupa Komisyonunun Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili AB üye devletlerde tespit ettiği sorunları örneklerle anlatın.

Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması sonrası ülkelerin kullanmaya devam ettikleri ulusal acil çağrı numaraları bulunmakta mıdır, örneklerle anlatın?

TÜRKİYE'DE AVRUPA TEK ACİL ÇAĞRI NUMARASI UYGULAMA SÜRECİ

ATAÇNU Türkiye Uygulamasının Gelişim Süreci

Avrupa Komisyonunun, 2002 yılında ATAÇNU ile ilgili almış olduğu bağlayıcı kararlar sonrası; “Türkiye Telekomünikasyon Kurulu” 11.03.2002 tarihinde, 112 numarasının Türkiye’de “Tek Acil Çağrı Numarası” olarak tahsis edilmesi kararını almış ve bu kararı, ilgili bütün kurum ve kuruluşlara bildirmiştir. Türkiye’de ATAÇNU ile ilgili aktif çalışmalar ise 2003 yılında Hollanda Hükümeti ile T.C. İçişleri Bakanlığı’nın işbirliği ile yürütülen “MATRA Projesi” (*MATRA Projesi: Türkiye’nin AB uyum sürecinde, Hollanda Hükümeti tarafından yürütülen bir hibe programıdır. Proje kapsamında Türkiye’de birçok proje oluşturulmuş ve Hollanda işbirliği ile tamamlanmıştır. Bu projelerden biriside, ATAÇNU ile ilgili olmuştur. Proje çalışmaları İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü koordinatörlüğünde; Sağlık Bakanlığı, Orman ve Çevre Bakanlığı, Telekomünikasyon Kurumu, Jandarma Genel Komutanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Sahil Güvenlik Komutanlığı ve Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatının işbirliği ile yürütülmüştür*) kapsamında başlamıştır. Proje kapsamında Nisan 2005’te, Antalya ve Isparta uygulamanın pilot ili olarak seçilmiştir. Antalya ve Isparta 112 acil çağrı merkezleri ile ilgili alt yapı çalışmaları 2010 yılında tamamlanmıştır. 2017 yılı itibari ile uygulama 24 ilde tam olarak uygulanmaya başlanmış ve 8 ilde de altyapı çalışmaları tamamlanmış test çalışmalarına başlanmıştır (112.gov.tr, 2017).

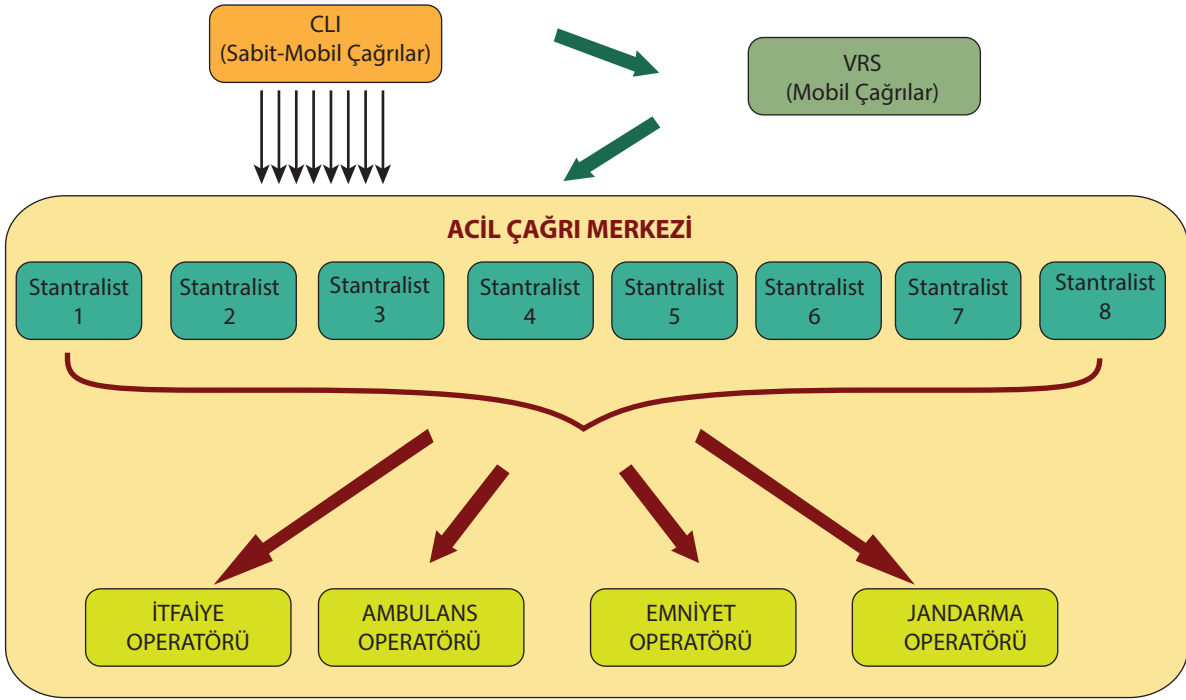
Türkiye’de 112 tek numara acil çağrı hizmetleriyle ilgili idari yapılanma İçişleri Bakanlığı bünyesinde oluşturulmuştur. Uygulamanın merkezi teşkilatlanması, İçişleri Bakanlığı bünyesindeki İller İdaresi Genel Müdürlüğü teşkilatı altında “Acil Çağrı Hizmetleri Daire Başkanlığı” oluşturulmuştur. Uygulamanın taşra teşkilatı ise valiliklere bağlı “112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü” şeklinde oluşturulmuştur.

ATAÇNU ile ilgili, Türkiye’nin mevzuat uyumluluğunun sağlanması, gerekli örgütsel ve teknik altyapının geliştirilmesi ve güçlendirilmesi yoluyla, Türkiye’nin acil çağrı hizmetleriyle ilgili AB standartlarına ulaşması için birtakım iyileştirmelerin yapılması gerekmiştir. Bunları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür;

- Türkiye’de mevcut uygulamada acil yardım hizmetlerinden yararlanabilmek için çok sayıda acil çağrı numarasının vatandaş tarafından bilinmek zorunda olması, zaman zaman acil yardım hizmetlerinden yararlanma hakkını olumsuz etkilemesi,
- Ambulans hizmetleri acil çağrı hizmetleri dışında diğer acil yardım hizmeti sunan kuruluşların acil çağrı hizmetlerinde önemli organizasyon ve kalite eksikliğinin olması,
- Acil yardım hizmeti veren kurumlar arasında koordinasyon eksikliğinin olması ve özellikle afetler başta olmak üzere büyük kitlesel olaylarda bu eksikliğin ciddi olarak hissedilmesi,
- Ambulans hizmetleri acil çağrı hizmetleri dışındaki diğer acil yardım kuruluşlarının acil çağrı merkezlerinde ciddi altyapı eksikliğinin olması.

ATAÇNU ile ilgili kurumsal yapının oluşturulması için yapılan çalışmalar sonrasında, acil çağrı hizmetlerinin organizasyonu için uygulanacak modelin, tüm acil yardım kuruluşlarının acil çağrı hizmetlerini aynı salon içerisinde sunmasını öngören “Gateway Karma Modeli” (*Model’e göre, 112 acil çağrı merkezine yapılacak olan çağrıları ilk olarak karşılayacak olan “santralistler” ile Emniyet, Jandarma, Sağlık ve İtfaiye teşkilatı tarafından görevlendirilen “operatörler” aynı mekanda bulunacaklardır. Santralistler çağrıyı cevaplandırdıktan hemen sonra, olayda ihtiyaç duyulan acil yardım hizmeti çeşidine (ambulans, itfaiye, polis, jandarma) göre çağrıyı bilgisayar ortamında ilgili operatöre yönlendireceklerdir. Ekiplerin sevk ve idaresi operatörler tarafından gerçekleştirilecektir.*) olmasına karar verilmiştir. Bu modele göre, yeni oluşturulan acil çağrı merkezlerinde iki kademeli operatör sistemi kullanılmasına karar verilmiştir (Şekil 7).

112 Karma Model Nasıl Çalışır?



Şekil 6.7 Türkiye 112 Acil Çağrı Sistemi Çalışma Şekli (Gateway Karma Modeli)

Kaynak: <http://www.antalya.gov.tr/oku.asp?blm=4&procid=185>, 08.05.2016

ATAÇNU ile İlgili AB Standartlarının Türkiye’de Karşılanması

112 Acil Çağrı Numarasına Ülkenin Her Yerinden Ücretsiz Olarak Ulaşılabilmesi

112 telefon numarası, Türkiye’de 1994 yılından beri acil sağlık hizmetlerinin acil çağrı numarası olarak kullanılmakta ve numaraya ülkenin her yerinden, hem sabit hem de mobil telefonlardan ücretsiz olarak aranabilmektedir. Bundan dolayı uygulama sürecinde, 112 acil çağrı numarasına ülkenin her yerinden ücretsiz olarak ulaşılmasında herhangi bir sorun yaşanmamıştır. 2010 yılı sonrası GSM operatörlerinin kapsama alanlarının hızla genişlemesiyle, 112 acil çağrı numarasına ulaşımında kolaylaşmıştır.

112 acil çağrı numarasının ücretsiz olarak ülkenin her yerinden aranabilmesi ile ilgili kanuni alt yapı “Elektronik Haberleşme Kanunu” ile oluşturulmuştur. Kanun’un 31. maddesinde, “Ankesörlü telefon hizmeti kullanıcıları da dahil olmak üzere, kamu kullanımına açık telefon hizmetinden faydalanan kullanıcılar, herhangi bir ücret ödemediği 112 ve kurumca belirlenen diğer acil çağrı numara-

larını çevirerek, acil çağrıya cevap vermekle yetkili kuruluşa erişme hakkına sahiptir. Kurumca belirlenen esaslar çerçevesinde işletmeciler ücretsiz olarak, kullanıcıların 112 acil çağrı numarasına ve kurumca belirlenebilecek diğer acil çağrı hizmetlerinin sunmakta oldukları hizmetin kapsam ve kalitesine uygun olarak erişimlerini sağlamak ve acil yardım talebinde bulunan kullanıcıların yerlerini tespit ederek ilgili kuruluşa bildirmekle yükümlüdür” denilmektedir (5809 sayılı Kanun).

112 Acil Çağrı Numarasına Yapılan Çağrılarda, Otomatik Yer Bilgilerinin Sağlanması

112 acil çağrı numarasını sabit telefonlardan arayan kişilerin, adres bilgilerinin telefon numarası ile eş zamanlı olarak ekranda görülebilmesi için “Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü” ve “Türk Telekom AŞ” verilerinin eşleştirilmesi, Türk Telekom AŞ tarafından sağlanmıştır. 112 acil çağrı merkezleri ile Türk Telekom veri tabanı arasında kurulan ADSL bağlantısı ile güncel telefon-adres kayıtlarına otomatik olarak ulaşılabilir. Mobil telefonlardan yapılan aramalarda yer tespitinin

yapılabilmesi konusunda ise önemli çalışmalar yapılmıştır. Mobil aramalarda yer tespiti ise kişinin bölgesinde bulunan GSM operatörlerinin baz istasyonlarının kesişimi ile mobil telefonun sinyal gücünden yapılan bir hesaplama ile yapılmaktadır. Bu yolla yapılan yer tespiti çalışmalarında baz istasyonlarının sayısının az olduğu kırsal yerleşim yerlerinde, arayan kişinin yerinin tespit edilmesinde sorunlar yaşanmaktadır.



Yaşamla İlişkilendir



Kaynak: <http://www.gunes.com/gundem/sondakika-adalet-bakanligindan-muhsin-yazicioglu-talebi-779055>, 03.08.2017.

MUHSİN YAZICIOĞLU HELİKOPTER KAZASI

25 Mart 2009 tarihinde saat 15.30'da, basın yayın kuruluşlarına, Kahramanmaraş, Göksun İlçesi, Kızılöz Köyü yakınlarında, bir helikopter kazası olduğu haberi gelmiştir. Helikopter içerisinde bir siyasetçinin de olması, kazayı ülke gündeminde bir numaraya çıkarmıştır. İlk haberde, Büyük Birlik Partisi (BBP) Genel Başkanı Muhşin Yazıcıoğlu'nun içinde bulunduğu helikopterin Kahramanmaraş'ta düştüğü ve Yazıcıoğlu ile birlikte 5 kişinin yaralandığı belirtilmiştir. Sonrasında, kaza enkazına ulaşılamadığı ve arama çalışmalarının devam ettiği bildirilmiştir.

Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı saat 16.20 itibarıyla helikopterin bulunabileceği dar alanı Başbakanlık Kriz Yönetim Merkezi, Jandarma Genel Komutanlığı ve Emniyet Genel Müdürlüğü'ne iletmiştir. Kaza, kış mevsiminde ve akşam saatlerinde meydana geldiği için arama ve kurtarma çalışmalarına neredeyse başlanamadan ara verilmiştir. Bu sırada helikopterde bulunan İHA muhabirinin, 112 KKM ile yapmış olduğu telefon görüşmesi, medyada yer almış, Muhabir Güneş'in yardım çağlıkları ve çaresizliği

tüm ülkeyi derinden etkilemiştir. Mobil telefonun sinyal alınmasına rağmen, kaza yerinin koordinatları tam olarak belirlenememiştir.

Kazanın üzerinden 24 saat geçmiş olmasına rağmen, kaza alanı bulunamamış, ikinci gün arama çalışmalarına yaklaşık bin kişi katılmıştır. İkinci gün saat 14.48, İçişleri Bakanı helikopter enkazına, kazadan yaklaşık 48 saat sonra ulaşıldığını açıklamıştır. Konu kamuoyunu günlerce meşgul etmiş, sabotaj ve suikast iddiaları konuşulmuştur. Kaza sonrası, Ulaştırma Bakanlığı tarafından hazırlanan rapora çeşitli tepkiler gelmiş, Yazıcıoğlu'nun yakınları rapordan tatmin olmamıştır.

Türkiye'de, 112 acil çağrı numarasına yapılan mobil hatlarla yapılan aramalarda, arayan kişinin yer bilgileri ilgili GSM Şirketi tarafından sinyal takibi ile baz istasyonlarının kapsama alanlarının çıkışma noktaları hesaplanarak yapılabilmektedir. Yer belirleme işleminin, yaklaşık 2 dakikalık bir sürede yapılabildiği belirtilmekle birlikte, bu süre, mobil aramalarda GSM Şirketinin bölgede bulunan verici sayısına göre değişebilmektedir. ATAÇNU'da, Avrupa Komisyonu acil durumlarda arayan kişinin otomatik olarak yer bilgilerine ulaşılabilmesini öngörmektedir. Türkiye'de uygulamanın başlaması ile otomatik yer belirleme işleminin yapılabilmesi hedeflenmekte olup, çalışmalar devam etmektedir.

Anlatılan olayda, yer belirleme işleminin bu kadar gecikmesi ve noktasal bir belirlemenin yapılamamasında, bölgenin coğrafi koşulları ve hava koşulları büyük önem taşımıştır. Ancak her ne olursa olsun, kaza enkazına yaklaşık 48 saatte ulaşılması, bir trajedi oluşturmuş, İsmail Demir'in 112 KKM ile yapmış olduğu telefon görüşmelerinin basına yansması ile trajedi tüm halkı etkilemiştir. Geciken acil yardım hizmeti yaralıların hayatını kaybetmesine neden olmuştur. Hayatını kaybedenlerden birisinin ülkenin önemli siyasetçilerinden birisi olması, trajediyi daha da arttırmıştır (Ekşi, 2010).

Yanlış Aramalar ve Kötüye Kullanımla Mücadele

Türkiye’de acil çağrı hizmetleri ile ilgili acil çağrı merkezlerine yapılan aramaların %95’i gerçek anlamda bir acil yardım talebi içermemektedir. Bu çağrıların çok azı asılsız ihbar gibi kötüye kullanım içermektedir. Ancak gereksiz aramaların bu kadar yüksek olması hem acil çağrı hizmetlerinin etkinliğini olumsuz etkilemekte hem de acil yardımın zamanında olay yerine ulaştırılmasını engellemekte, yaşam hakkı ile bağlantılı hizmetin sunumunda aksamalara neden olmaktadır. Kuşkusuz acil çağrı hizmetlerinde yanlış ve gereksiz aramalarla Türkiye’nin çok boyutlu mücadele etmesi gerekmektedir.

Yanlış ve gereksiz aramalarla ilgili alınan tedbirler;

- 2014 yılında 112 acil çağrı merkezlerini gereksiz yere meşgul etmeye, “Kabahatler Kanunu”na eklenen bir madde ile cezai yaptırım getirilmiştir.
- 112 acil çağrı numarasına yapılan tüm aramalar kayıt altına alınmaktadır.
- 112 acil çağrı numarasını suiistimal amaçlı arayan telefon abonesinin, bunu tekrarlaması durumunda, 112 acil çağrı numarasını tekrar arayabilmesinin engellenmesi (kara liste uygulaması) gibi teknik korunma yöntemleri ile ilgili çalışmalar devam etmektedir.
- SIM kartsız mobil telefonlardan yapılan aramalarda telefon numarasına ulaşılamamakta ve SIM kartsız telefonlardan 112 acil çağrı numarasının suiistimali daha fazla olmaktadır. Bunun önüne geçilebilmesi için SIM kartsız mobil telefonlardan arama yapan kişilerin kimliğine ulaşılabilmesi için arama yapılan cihazların IMEI numaralarının tespit edilmesine yönelik çalışmalar yapılmaktadır (antalya.gov.tr, 2010).

Türkiye’de ATAÇNU ile İlgili Tanıtım ve Eğitim Çalışmaları

AB’nin uygulama ile ilgili üye devletlere yüklediği sorumluluklar, sistemin kurulması ve işletilmesi ile sınırlı kalmamaktadır. AB organları, 112 acil çağrı hizmetlerinin vatandaşa tanıtılması ve sistemin nasıl kullanılacağı konusunda eğitimler verilmesine büyük önem vermektedir. Bununla birlikte özellikle yanlış ve gereksiz aramaların azaltılmasında en önemli faktör, acil çağrı hizmetlerinden yararlanma konusunda farkındalığı ve bilinci olan vatandaşlardır. Vatandaşın hizmetten doğru bir şekilde yararlanması, acil yardım hizmetlerinde oluşan gereksiz yoğunluğun azalması ve gerçekten acil yardıma ihtiyacı olanlara hizmetin zamanında ulaştırılmasını sağlayacaktır. Vatandaşın özellikle tüm acil durumlar için 112 acil çağrı numarasından yardım istenebileceği, hangi durumlarda 112 acil çağrı numarasının kullanılması gerektiği ve 112 acil çağrı numarasından yardım istenirken nelere dikkat edilmesi gerektiği konularında eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi gerekmektedir.

Türkiye’de 112 acil çağrı numarası ile tüm acil durumlarda yardım istenebileceği ve acil çağrı hizmetlerinden yararlanırken dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda vatandaşın bilinçlendirilmesi konusunda hem illerde acil çağrı merkezleri müdürlükleri tarafından hem de İller İdaresi Genel Müdürlüğü Acil Çağrı Hizmetleri Daire Başkanlığı tarafından yapılmaktadır. Şube müdürlüğünün çocuklarda, acil çağrı hizmetleri ile ilgili eğitim ve farkındalığın artırılması için yapılan “Çocuklarla 112” çalışmaları dikkat çekicidir. İlgili çalışmalara “<http://cocuk.112.gov.tr>” adresinden ulaşılabilir.

Öğrenme Çıktısı



4 Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili Türkiye’de yapılan çalışmaları açıklayabilme

Araştır 3

Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasından önce, Türkiye’de acil çağrı hizmetleri ile ilgili yaşanan temel sorunlar nelerdi?

İlişkilendir

Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması çerçevesinde Türkiye’de yapılan çalışmalar ile uygulama ile ilgili Avrupa Komisyonu’nun üye ve aday devletlere getirilen sorumluluklar arasındaki ilişkiyi açıklayınız?

Anlat/Paylaş

Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili yaşadığınız şehirdeki çalışmaları araştırınız ve uygulamanın yaşadığınız şehirdeki aşamasını (tam olarak uygulamaya geçilmesi, test aşaması, altyapı çalışmalarının devam etmesi gibi) araştırınız ve yapılan çalışmaları anlatınız?

1

Avrupa 112 Tek Acil Çağrı
Numarası Uygulaması amacını
bilme

Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası
(112) Uygulaması

ATAÇNU'nun temel amacı, AB vatandaşlarının tüm AB sınırları içerisinde, acil bir durumla karşılaştıklarında ücretsiz kullanabilecekleri tek bir acil çağrı numarasının olmasını sağlamak ve acil çağrı hizmetlerini üye devletlerde standardize edilmesidir.

1991 yılında AB'nin temel politikalarından olan "Tek Pazar ve Serbest Dolaşım Hakkı" çerçevesinde; AB sınırlarının tamamında tüm acil durumlarda tek bir acil numarasının (112) kullanılabilmesine yönelik çalışmalar başlatılmıştır. Kısa süre içerisinde birlik üyesi devletler kendi sınırlarında, dolayısıyla da AB'nin tüm sınırlarında, acil durumlarda 112 acil çağrı numarasından yardım istenebilmesi için çalışmalara başlamıştır.

1998 yılında tüm AB sınırlarında 112 acil çağrı numarasının ücretsiz aranabilmesinin, üye devletler tarafından sağlanması zorunlu hale getirilmiştir. Alt yapı çalışmalarının ve idari yapıların oluşturulması ile 2000 yılında, tüm AB sınırlarında ATAÇNU, üye devletlerde farklı seviyelerde de olsa uygulanmaya başlanmıştır.

2002 yılında üye devletlere yeni sorumluluklar getirilmiştir. Bunlar; acil çağrı merkezini arayan kişilerin otomatik olarak yerlerinin belirlenebilmesi için gerekli altyapının oluşturulması ve uygulamanın AB vatandaşlarına tanıtılması, vatandaşın 112'yi hangi durumlarda arayabileceği ve aradığında nelere dikkat etmesi gerektiği konusunda eğitilmesidir.

ATAÇNU'nun işleyişinde üye devletlerin ulusal acil yardım organizasyonlarına göre farklılıklar olabilmektedir. Avrupa Komisyonu diğer politikalarında olduğu gibi uygulamanın amacı ve hedeflerine bağlı kalmak koşuluyla, üye devletleri uygulama ile ilgili sorumlulukları yerine getirmede serbest bırakmaktadır.



3

Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili üye devletlerdeki uygulamaları bilme

Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasında Uygulama Örnekleri

ATAÇNU, AB tarafından üye devletlere zorunluluk olarak getirilmeden önce, her devlette birbirinden farklı, bir ya da daha fazla ulusal acil çağrı numarası kullanılmaktaydı. Uygulamanın başlaması ile birlikte çok az devlet, ulusal numaralarını tamamen bırakıp sadece 112'yi kullanmaya başlamıştır. Ülkeler, gelenekleri ve vatandaşlarının alışkanlıkları doğrultusunda, ulusal numaraları korumuş ve 112 numarasını acil çağrı sistemine entegre etmişlerdir.

Hollanda'da ambulans hizmetleri ile ilgili bir acil çağrı sisteminin organize edilmesinde, 1962 yılında yaşanan "Harmelen Tren Kazası" dönüm noktası olmuştur. Bu kazaya müdahalede yaşanan aksaklıklar ve organizasyon bozukluğu, ambulans hizmetlerinin yeniden yapılanmasına ön ayak olmuştur.

ATAÇNU, başlamadan önce; Hollanda, Danimarka ve İsveç ile birlikte, 112'yi tek numara olarak kullanan üç ülkeden biriydi.

Danimarka'da, acil çağrı hizmetlerinin numarası, 1993 yılına kadar "000" iken, bu tarihten itibaren 112 olarak değiştirilmiştir. §112 tek numara acil çağrı hizmetleri "Danimarka Ulusal Polis Örgütü" içerisinde yapılmıştır.

Litvanya acil çağrı hizmetlerinde "112" ile birlikte, birçok iki haneli ve üç haneli acil çağrı numarası kullanılmaktadır. ATAÇNU ile birlikte sistemde radikal bir değişime gidilmiştir. Acil çağrı hizmetlerinin organizasyonu, 4 ana acil çağrı merkezi ve bu çağrı merkezlerine bağlı 6 tane daha küçük ölçekli acil çağrı merkezi şeklinde oluşturulmuştur. Böylelikle, daha önce 180 acil çağrı merkezi ile verilen hizmet, 10 acil çağrı merkezi ile verilmeye başlanmıştır.

Bulgaristan'da, ATAÇNU başlamadan önce, ülke coğrafyasına yayılmış üç farklı tip acil çağrı merkezi bulunmaktaydı. Ülkede ambulans, itfaiye ve polislik hizmetleri için ayrı acil çağrı hizmetleri organize edilmiş durumdaydı. ATAÇNU ile ilgili çalışmalar 1997 yılında, Bulgaristan'ın AB müzakere süreci sırasında başlamıştır. Uygulama ile ilgili standartların sağlanması, AB müzakerelerinin 15. Bölümü olan "Telekomünikasyon ve Bilgi Teknolojileri" başlığının altında sağlanmıştır.

ATAÇNU ile ilgili ülke örneklerine bakıldığında, özellikle büyük ülkelerdeki çalışmaların, sistem değişikliklerinden çok, 112 numarası ile acil yardım istenebilmesini kendi sistemlerine entegre ederek, AB'nin uygulama ile ilgili asgari standartlarını karşılamaya yönünde olduğu gözlenmektedir.

Almanya'da, ATAÇNU'dan önce, ambulans ve itfaiye hizmetleri için acil çağrılar aynı merkezde karşılanmakta olup, bu hizmetlerle ilgili acil yardım çağrıları için "112" numarası kullanılmıştır. Ülkede ki polislik hizmetleri ile ilgili acil çağrılar için ise "110" numarası kullanılmıştır. Ambulans ve itfaiye hizmetlerinin yürütüldüğü acil çağrı merkezlerinde tek bir operatör çağrıyı karşılamakta ve yönetmektedir. ATAÇNU'nun başlaması ile birlikte, ambulans ve itfaiye çağrılarının yönetildiği acil çağrı merkezleri, polis acil yardım çağrılarını da karşılamaya başlamıştır.

Fransa'da, acil durumlarda yardım istemek için üç ayrı ulusal acil numara hala kullanılmaktadır. ATAÇNU'dan önce, itfaiye ve SAMU birbirleriyle yakın iş birliği ve iletişim içerisinde çalışmakta ve acil çağrı merkezleri arasında iç hat iletişim ağı bulunmaktaydı. Uygulamaya geçişle birlikte, SAMU ve İtfaiye çağrıları için tek bir acil çağrı merkezi oluşturulmuştur.

Britanya ve Serbest İrlanda'da, ATAÇNU'dan önce, tüm acil durumlar için tek bir acil çağrı numarası (999) ile acil çağrı hizmetleri sunulmaktaydı. ATAÇNU'ya geçişle birlikte "112" numarasına yapılan çağrılar, "999" numarasına otomatik olarak aktarılmaya başlanmış ve 112 acil çağrı numarası ile de tüm acil durumlar için acil çağrı hizmeti sağlanmaya başlanmış ve uygulama ile ilgili AB standartları sağlanmıştır.

İtalya, hâlihazırda her acil yardım hizmeti tipi için ayrı numara ve ayrı acil çağrı merkezi kullanan nadir üye devletlerden birisidir. Ülkede ATAÇNU başladıktan sonra 112 numarasına yapılan acil çağrılar için ulusal polis örgütü içerisinde bir çağrı birimi oluşturulmuştur.



1 Aşağıdakilerden hangisi Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasının amaçları arasında **yer almaz**?

- A. Tüm Avrupa Birliği sınırlarında ortak bir acil çağrı numarasının kullanılabilmesi
- B. Avrupa Birliği vatandaşlarının ücretsiz kullanabilecekleri bir acil çağrı numarasının oluşturulması
- C. Üye devletlerin kullandığı ulusal acil çağrı numaralarının kullanımının sonlandırılması
- D. Avrupa Birliği vatandaşlarının tüm acil durumlarda kullanabileceği tek bir acil çağrı numarasının oluşturulması
- E. Üye devletlerde acil çağrı hizmetlerinde standardizasyonun sağlanması

2 Avrupa Komisyonu Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili çalışmalara ilk olarak hangi yılda başlamıştır?

- A. 1991 B. 1997 C. 1998
- D. 2002 E. 2008

3 Aşağıdakilerden hangisi Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili üye devletlere getirilen sorumluluklardan biri **değildir**?

- A. Yanlış aramalar ve kötüye kullanımla mücadele
- B. 112 acil çağrı numarasına yapılan çağrılarda, otomatik yer bilgilerinin sağlanması
- C. Acil çağrı merkezlerine gelen çağrılara 20 saniye içerisinde yanıt verilebilmesi
- D. 112 numarasına her yerden ücretsiz ulaşabilme olanağının sağlanması
- E. Acil çağrı hizmetlerinin yerel yönetimler bünyesinde sürdürülmesi

4 Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasında tanıtım çalışmaları ve toplumda farkındalık oluşturma ile ilgili yapılan çalışmalarda önemli bir yeri olan “Avrupa 112 Günü” her yıl hangi gün kutlanmaktadır?

- A. 11 Ocak B. 11 Şubat C. 11 Mart
- D. 11 Nisan E. 11 Mayıs

- 5 I. Hollanda
- II. Danimarka
- III. Almanya
- IV. İsveç

Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasından önce 112 acil çağrı numarası yukarıdaki ülkelerden hangilerinde, tek numara acil çağrı numarası olarak kullanılmaktaydı?

- A. I ve II B. I, II ve III C. I, II ve IV
- D. I, III ve IV E. II, III ve IV

6 Danimarka’da Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması aşağıdakilerden hangisinde örgütlenmiştir?

- A. Ulusal Polis Örgütü
- B. Sağlık Bakanlığı
- C. Yerel Yönetimler
- D. Adalet Bakanlığı
- E. Ulusal İtfaiye Örgütü

7 Britanya ve Serbest İrlanda’da 112 tek numara acil çağrı numarası ile birlikte kullanılan tek numara acil çağrı numarası aşağıdakilerden hangisidir?

- A. 000 B. 911 C. 333
- D. 999 E. 888

8 Türkiye’de sürdürülen Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile ilgili çalışmaların sürdürüldüğü “MATRA Projesi” aşağıdaki ülkelerin hangisi ile sürdürülmektedir?

- A. Almanya B. Hollanda
- C. Fransa D. İtalya E. İngiltere

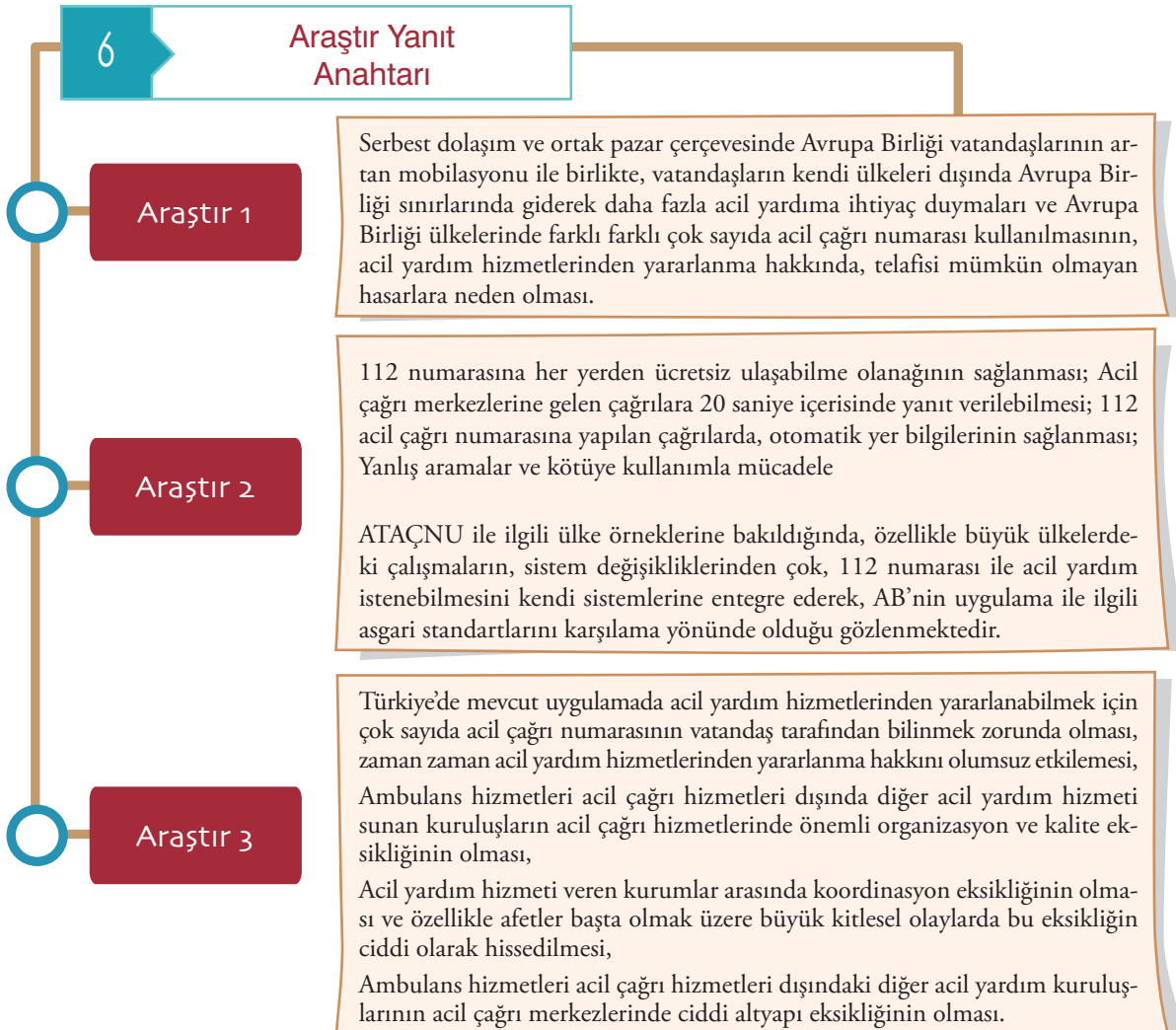
9 Aşağıdakilerden hangileri Türkiye’de sürdürülen Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasında pilot uygulamanın uygulandığı ilk illerdir?

- A. Antalya-İsparta B. Burdur-Denizli
- C. Ankara-İstanbul D. Bursa-İzmir
- E. Kayseri-Amasya

10 Türkiye’de “112” acil çağrı numarası, Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasından önce hangi acil yardım hizmetlerinin acil çağrı numarası olarak kullanılmaktaydı?

- A. İtfaiye B. Sahil Güvenlik C. Polis
- D. Ambulans E. Jandarma

1. C	Yanıtınız yanlış ise “Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasının Amacı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	6. A	Yanıtınız yanlış ise “Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasında Uygulama Örnekleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. A	Yanıtınız yanlış ise “Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması Gelişim Süreci ” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	7. D	Yanıtınız yanlış ise “Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasında Uygulama Örnekleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. E	Yanıtınız yanlış ise “Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile Üye Devletlere Getirilen Sorumluluklar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	8. B	Yanıtınız yanlış ise “Türkiye’de Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulama Süreci ” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. B	Yanıtınız yanlış ise “Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması ile Üye Devletlere Getirilen Sorumluluklar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	9. A	Yanıtınız yanlış ise “Türkiye’de Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulama Süreci ” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. C	Yanıtınız yanlış ise “Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasında Uygulama Örnekleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	10. D	Yanıtınız yanlış ise “Türkiye’de Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulama Süreci ” konusunu yeniden gözden geçiriniz.



Kaynakça

- 809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu, Yayın Tarihi: 10.11.2008
- COCOM (2010) European Commission- Communications Committee- Working Document-Implementation of the European emergency number 112 – Results of the third data-gathering round, 11 Şubat 2010-(http://www.eena.org/-ressource/static/files/cocom_report2010.pdf, 02.08.2017).
- EENA (2010a). European Emergency Number Association, What is 112, (<http://www.eena.org/view/en/About112/whatis112.html>, 02.08.2017)
- EENA (2010b). 112 in Denmark- 112 Roundtable in Bulgaria, 6 Mart 2009, http://www.eena.org/ressource/static/files/2009_03_10_112_in_Denmark.pdf, 02.08.2017).
- Ekşi, A. (2010). Kamu Hizmetinden Yararlanma Hakkı Çerçevesinde Acil Çağrı Merkezlerinin Yönetimi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans Tezi. Denizli.
- Ekşi, A. (2004). Acil Yardım Hizmetinden Yararlanma Hakkı 2014 Van 112 Acil Çağrı Merkezi Örnek Olayı. Adli Bilimler Dergisi. 13(2):50-57.
- European Commission (2010a). Knowledge of the single European emergency call number 1-1-2 (http://ec.europa.eu/echo/civil_protection/civil/prote/112/112_knowledge_en.htm#top, 02.08.2017).
- European Commission (2010b). 112 Your lifeline in the EU, (http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/044-112-blurev-en.pdf, 02.08.2017).
- European Commission (2010c). State of Infringement Proceedings Concerning 112, (http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/table_infring.pdf, 02.08.2017).
- European Commission (2010d). Information Society 112 - The European emergency number, (http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/ms/nl/index_en.htm 02.08.2017).
- European Union (2010a). Telecoms: Commission calls on Member States to Step Up Awareness of Europe's Single Emergency Number 112, (<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/151&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=fr>, 02.08.2017).
- European Union (2010b). Telecoms: Legal Action Against Germany, The Netherlands and Sweden Closed While Belgian Must-Carry Rules Case Goes to Court, (<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/09/1491&format=HTML-&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>, 02.08.2017).
- European Union (2010c). Cars That Can Dial 112: Commission and Industry Target 2009, (<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/05/134&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>, 02.08.2017).
- Konya Ticaret Odası (2006). Danimarka Ülke Raporu, Etüd-Araştırma Servisi, Kasım 2006 (<http://www.kto.org.tr/-dosya/rapor/danimarka.pdf>, 02.08.2017).
- Hansen H. (1998). Private provision for public services in Denmark: the case of Falck, Safety Science, Volume:30, Issue:1-2, Page:165-172.
- Jong P. (2009). Emergency number unknown in Europe, (<http://www.eena.org/-ressource/static/files/RadioNetherlandsWorldwide2009.pdf>, 02.08.2017).
- Terpstra T. (2009). "Slovak Roundtable on 112" November 19, 2009, (http://www.eena.org/ressource/static/files/Tjerk_Terpstra.pdf, 02.08.2017).

■ İnternet Kaynakları

http://www.112foundation.eu/view/en/vertical/the_112_events/european_112_day.html, 02.08.2017.

<http://www.sos112.info>, 02.08.2017.

<http://internazionali.ulss20.verona.it/docs/projects/rdd/ppt/plenary-/EENA.pdf>, 02.08.2017.

<http://www.brandweer.nl>, 02.08.2017.

http://www.falck.dk/cu_ambulance_uk, 02.08.2017.

<http://www.emergencydispatch.org>, 02.08.2017.

<http://www.vpgt.lt/>, 02.08.2017.

<http://www.911dispatch.com/911/lithuanian112reform.pdf>, 02.08.2017.

<http://www.btso.org.tr/databank/countryreport/23-bulgaristan.pdf>, 02.08.2017.

<http://www.mes.government.bg/kis/directorate-general-national-system-112-1>, 02.08.2017.

<http://www.thisfrenchlife.com/thisfrenchlife/2008/03/health-and-emer.html> 02.08.2017.

http://www.samu-de-france.fr/en/-System_of_Emergency_in_France_MG_0607#1, 02.08.2017.

http://www.midi-france.info/20_emergencies.htm, 02.08.2017.

http://www.mobilenewscwp.co.uk/News/338895/ofcom_allows_emer-gency_roaming.html, 02.08.2017.

<http://www.112.gov.tr/cagri-merkezleri>, 02.08.2017.

Bölüm 7

Acil Çağrı ve Müdahale Hizmetlerinde Teknoloji-İyi Uygulama Örnekleri

öğrenme çıktıları

1

Acil Durum ve Afetlerde Teknolojik Gelişmeler ve Uygulamalar

1 Yer Bulma ile ilgili kavramları tanımlayabilme

2

Acil Yardım Hizmetlerinde Modern Anlayışlar (İşleyişin İyileştirilmesine Dönük Gelişmeler)

2 Acil çağrı hizmetlerinde işleyişin iyileştirilmesine dönük gelişmeleri kavrayabilme

3

Kişisel Gelişim Farkındalığı

3 Kişisel gelişim farkındalığının Acil Çağrı Merkezleri için önemini anlayabilme ve tanımları kavrayabilme

4

İyi Uygulama Örnekleri

4 Acil çağrı hizmetlerinde iyi uygulama örnekleri ile ilişkilendirebilme

Anahtar Sözcükler: • Acil Çağrı Hizmetleri • Yer Bulma Sistemleri • Kişisel Gelişim Farkındalığı • Reorganizasyon • İyi Uygulama Örnekleri



Bunu her bir uydudan alınan sinyali kullanarak uyduya olan mesafeyi ölçer. Ölçülen bu mesafeyi GPS'in kendi bilinen pozisyonu kullanılarak hesaplanan gerçek mesafeyle karşılaştırır. Ölçülen ve hesaplanan mesafeler arasındaki fark toplam hatayı verir. İzlenen her bir uydu için hata verileri bir düzeltme mesajına dönüştürülerek tüm GPS kullanıcılara gönderilir. Bu diferansiyel hesaplamalar GPS hesaplamalarına uygulanır ve böylece uydu sinyal hatalarının birçoğu yok edilir ve doğruluk oranı yükseltilir.

GPS kullanılarak 5-30 metre doğrulukla konum belirlenebilir.

GPS Kullanım Alanları

- Askerî kullanım alanları: Kara, deniz ve hava araçlarının navigasyonu (yol kılavuzu), arama kurtarma uçaklarının iniş kalkışları ve diğer amaçlarda
- Sivil kullanım alanları: Kara, deniz ve hava araçlarının navigasyonu (yol kılavuzu), jeodezik ölçmeler kadastral ölçmeler deformasyon ölçmeler araç takip sistemleri, turizm, tarım, ormancılık, spor, güvenlik, hidrografik çalışmalar GPS' nin veri tabanının geliştirilmesinde ve diğer alanlarda kullanılmaktadır.

İtfaiye, polis, jandarma, ambulans, arama kurtarma araçları ve taksilerin takip edilmesinde ve yönlendirmelerinde GPS teknolojisinden büyük ölçüde yararlanılmaktadır. Bu gruba yakın zamanda özel otomobiller de dahil edilmiştir.

Araç Takip Sistemleri

Acil Çağrı Merkezlerinde, kurumların müstakil birimlerinde araç takip sistemleri kullanılır ve anlık veriler takip edilir.

Araç takip sistemleri acil ve afet durumlarında görev yapan kurumların, her geçen gün artan ve çeşitlenen acil yardım taleplerine, etkin ve zamanında bir müdahale yapmasının ana koşullarından biri hâline gelmiştir.

Belli merkez ve istasyonlardan yönlendirilen acil durum ekiplerinin;

- Araçlarının yeri dijital haritalar üzerinde tam olarak görüntülenir.
- Hızları izlenebilir.
- Geçmişe yönelik raporlar, güzergâh bilgileri alınabilir.

- Kat edilen mesafeler izlenebilir.
- Harita üzerinde belirli noktalar, güzergâhlar tanımlanarak buralara giriş çıkışlar denetlenebilir.
- Yapılan gereksiz beklemeler tespit edilebilir.
- Araç uzaktan durdurulabilir, çalışmamak üzere kilitlenebilir, korna ve flaşörler uzaktan çalıştırılabilir.
- Hız limiti, bölge sınırı ihlalleri tespit edilerek raporlanabilir ve SMS ile uyarı gönderilebilir.
- Araçla sesli görüşme yapılabilir, aracın içi habersiz dinlenebilir.
- Yakıt sarfiyatı, araç içi sıcaklık vb. bilgiler izlenebilir.
- Aracın kapılarının açık veya kapalı olduğu bilgisi alınabilir.

Bu hâli ile araç takip sistemleri olay ve krizin yönetimi açısından gerekli bir karar destek sistemidir.

Bu sistemin yer aldığı araçlar, GPS aracılığı ile elde ettiği konum verilerini, araçta bulunan SIM kart ile mobil internet servis sağlayıcılar üzerinden ilgili izleme ve raporlama birimine iletilir.

Ayrıca sisteme entegre edilen butonlarla araç içinde, acil yardıma ihtiyacı olan çalışanlar yardım isteyebilmekte, böylece konum verilerine ulaşılan araçlara hızla yardım ve destek sağlanabilmektedir.

Araç Takip Sisteminin Avantajları

Araç takip sistemleri yukarıda yer verilen özellikleri ile kullanıcılarına bazı avantajlar sağlar:

- Yakıt, mesai, zaman gibi maliyet kalemlerinden tasarruf
- Ekipleri takip, denetleme, bilgi alma, müdahale etme kolaylığı
- Planlama, raporlama ve istatistiksel veri elde edebilme imkânı
- Hizmet sunum kalitesi ile acil yardım ihtiyacının etkin karşılanması ve vatandaş nezdinde memnuniyet
- Performans artışı, iş kalitesi
- Güvenli ve daha huzurlu bir şekilde çalışma olanağı
- Araçların rantabl kullanımı
- Cari giderlerin (yakıt, bakım, yıpranma vb.) düşmesi
- Olay mahâline ve bölgeye hâkimiyet olarak sayılabilir.

TDOA (Time Difference Of Arrival)

Sinyallerin zaman varış farklarının hesaplanarak 100 - 200 metre doğrulukla konum belirleme sistemidir. GSM santralına ilave edilen bir ekipman aracılığıyla, değişik antenlerden gelen sinyallerin zaman varış farkından elde edilen konumlandırma bilgisini, bir veri yolu üzerinden ilgili birime data (veri) hattı üzerinden aktarılmasıdır. Baz istasyonlarına bu özelliğin verilebilmesi için özel yatırım gerekir.

Varış Zamanı Yöntemi

Baz istasyonları; alıcı, verici ve güç ünitelerinden oluşan kabin ile sinyalleri yaymak için kule, direk, çatı, bina yüzeyleri vb. yerlere kurulan anten ünitelerinden meydana gelen ve mobil cihazlar ile haberleşmeyi sağlayan sistemlerdir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu uyarınca baz istasyonlarının kuruluşunda uyulması gereken kriterlerle ilgili düzenleme yapma yetkisi Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)'ndadır.

Kullanmakta olduğumuz telefonlar, abonesi olduğumuz operatöre ait istasyonların yanı sıra diğer istasyonlarına da sinyal alma-verme şeklinde bağlıdır. Bu şekilde istasyonlardan konum alınması için LNU (Location Measurement Unit – Konum Ölçme Ünitesi) adı verilen teknolojik ünitelere ihtiyaç vardır. Baz istasyonları GSM telefon kullanıcılarından gelen sinyalleri tarayarak LMU' ya gönderir ve burada oluşan tüm sinyaller karşılaştırılarak mobil telefonu kullanan kişinin koordinatlarının konumlandırılması sağlanır. Kullandığımız cihazın birkaç istasyondan sinyal alması ile bulunduğumuz konuma en yakın değerler elde edilir. Bu noktadan hareketle özellikle yerleşim yerlerinde konum belirleme doğruya en yakın şekilde yapılırken açık arazilerde, orman veya denizlerde kurulan istasyonların özelliği gereği ve sinyal alınan istasyon sayısına bağlı olarak konum tespitinde ciddi farklar olabilmektedir.

EOTD (Enhanced Observed Time Difference) Yöntemi

Gelişmiş zaman farkı özelliği kullanılarak 50-200 metre doğrulukla konum belirleme sistemidir. Gelişmiş zaman farkı ile konum belirleme (EOTD, Enhanced Observed Time Difference) yöntemi mobil telefon makinelerine verilmiş bir konumlandırma özelliğidir. EOTD ile 3 baz istasyonundan veriler alınması gerekir.

E-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi

E-nabız muayene, tetkik ve tedavilerin nerede yapıldığına bakılmaksızın, kişilerin tüm sağlık bilgilerini yönetebildiği, tıbbi öz geçmişi tek bir yerden ulaşma imkânı sağlayan, Sağlık Bakanlığı tarafından geliştirilmiş bir kişisel sağlık kaydı sistemidir.

Kişi tarafından, süresi ve sınırı belirlenmiş yetki çerçevesinde sağlık kayıtlarının hekimlerce değerlendirilebildiği, böylelikle teşhis ve tedavi sürecinin kalitesini ve hızını artıran, hasta - hekim arasında güçlü bir iletişim ağının kurulmasını sağlayan, internet üzerinden güvenli bir şekilde erişilebilen geniş ve kapsamlı sağlık bilişim alt yapısıdır.

E-nabız sisteminde daha önceden başvuru yapılan sağlık tesislerini, bu tesislerde hangi branşlara, ne zaman müracaat edildiği gibi detaylı bilgileri, reçete ve ilaç bilgileri görülmekte, listedeki ilaçlarla ilgili saptanan yan etkiler sisteme yazılarak Sağlık Bakanlığına ulaştırılabilir. Laboratuvarda yaptırılan tahlillerin sonuçlarını, raporların bilgilerini, müracaat edilen sağlık tesisi (Teletıp sistemine entegre olmuşsa) tıbbi görüntüler ve bunlara ait raporlar görülebilir.

Ayrıca ilaç alerjisi veya diğer alerjiler sisteme eklenebilir, ilaç veya diğer alerji bilgilerine ek olarak hekimler tarafından onaylanmış alerjilerinizi ve eğer yaptırmışsanız Deri Prick Testi sonuçları görülebilir.

Merkezi hekim Randevu Sistemi (MHRS) ile birlikte çalışan e-nabız sisteminde sağlık tesisi randevuları alınabilir, takvimden takip edebilirsiniz. Kişisel sağlık bilgileri süreli veya süresiz olarak paylaşılabilir, bilgilere yakınlarının veya hekimlerin ne zaman erişimde bulunduğu görülebilir. Veri ekleme alanı kullanılarak tansiyon, şeker, nabız, ağırlık bilgileri eklenebilir, güncellenebilir veya silinebilir.

E-nabız sisteminin mobil cihazlar için geliştirdiği uygulamasında ise ilaç hatırlatmaları SMS mesajı şeklinde yapılmaktadır. 112 acil butonu sayesinde acil durumlarda şahısların ve yakınlarının yaşadığı veya çevrede gerçekleşen acil müdahale gerektiren bir olayda, acil servis haberdar edilebilir ve uygulamanın göndereceği konum bilgisiyle en kısa sürede ulaşılması sağlanır.

Reach 112 Projesi

Engelsiz 112 Projesi ile ülkemizde yaşayan işitme ve dil- konuşma engelli kişilerin acil yardım hizmetlerine hızlı, etkin ve kolaylıkla ulaşabilmelelerinin sağlanması hedeflenmektedir.

Bu kapsamda işitme ve dil-konuşma engelli kişilere ilişkin veritabanı oluşturularak, 112 Acil Çağrı Merkezi Çağrı Alma ve Yönlendirme Yazılımına entegre edilip engelli kişilerden gelen aramalarda sistemin çağrı alıcısı uyarması sağlanması amaçlanmıştır. İşitme ve dil-konuşma engelli kişilerin acil yardım hizmetlerine ulaşmakta karşılaştıkları zorluklar tespit edilmiştir.

22-28 Nisan 2012 tarihleri arasında İspanya'nın Santiago De Compostela şehrinde Reach 112 Projesi kapsamında engellilere yönelik uygulamalar incelenerek ülkemizde uygulanabilirliğine ilişkin rapor hazırlanmıştır.

Avrupa Komisyonu tarafından desteklenen Reach 112 Projesinin amacı, işitme ve dil- konuşma engelli vatandaşların, akıllı telefonlarla (smartphone) eş zamanlı yazışmalarını, görüntülü işaret dili ile iletişim kurmalarını ve sesli konuşma- dudak okuma yöntemlerini kullanarak Acil Yardım Merkezleri'ne ulaşmalarını sağlamaktır. Haziran 2009'da başlatılan Reach 112 Projesi, İspanya, Hollanda, İngiltere, Fransa ve İsveç ülkelerinde pilot olarak uygulanmış, 27-28 Haziran 2012 tarihinde İspanya'nın Santiago de Compostela şehrinde yapılan Reach 112 Final Konferansı ile sonlandırılmıştır.

Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi (Harmonised eCall European Pilot)

Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi projesi 112 acil çağrı numarasına bağlı olarak çalışan araç içi acil çağrı sistemini hedeflemektedir. 31.03.2018 tarihinden itibaren Avrupa Birliği ülkelerinde tüm araçlar bu sisteme uyumlu hâlde üretilecek olup, ülkelerin de Acil Çağrı Merkezlerini e-call çağrılarını karşılayacak şekilde yeniden dizayn etmeleri istenmektedir.

Bu sisteme sahip olan bir araç kaza yaptığı anda sistem otomatik olarak devreye girecek ve 112 acil çağrı merkezini arayacaktır. 112 Acil Çağrı Merkezi, arayan aracın konum bilgisini araçta bulunan GPS ile tespit edecek ve araçta bulunan sensörler sayesinde araçta meydana gelen hasarı da yaklaşık olarak hesap edecektir. Çarpma ile birlikte devreye giren sistem sayesinde araç içerisinde bulunan kişiler ile Acil Çağrı Merkezinde bulunan görevliler karşılıklı olarak görüşebileceklerdir. E-Call çağrı-

sı alındıktan sonra Acil Çağrı Merkezinde (Polis – Jandarma – Ambulans – İtfaiye) bulunan tüm görevliler tarafından kaza yapan araca gerekli müdahale yapılacaktır.

2011–2013 yılları arasında 9 Avrupa ülkesi 112 alt yapısını kullanarak birlikte çalışabilir araç içi acil çağrı sistemini kurmaya başlamışlardır. Pilot ülkelerdeki uygulamalar Avrupa Standardizasyon Kurumunun belirlediği standartlar çerçevesinde değerlendirilecek ve tüm Avrupa Birliği ülkelerinde uygulama birliği sağlanacaktır.

Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi 1 projesi Hırvatistan, Çek Cumhuriyeti, Finlandiya, Almanya, Yunanistan, Hollanda, İtalya, Romanya ve İsveç tarafından yürütülmektedir. 2013–2015 yılları için Avrupa Birliği tarafından Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi 2 projesine 3 milyon EURO ödenek ayrılmıştır. **1 Ocak 2013** tarihinde 9 pilot ülkeye ilave olarak 6 yeni ülke projeye dâhil edilmiştir. Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi 2 projesinin pilot ülkeleri **Türkiye**, İspanya, Bulgaristan, Lüksemburg, Danimarka ve Belçika'dır.

Proje, Türkiye adına İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi projesinin temel amacı Avrupa Birliği ülkelerinde araç içi acil çağrı sistemini oluşturmak ve Avrupa'da uygulama birliği altyapısını gerçekleştirmektir. Bu projenin iki önemli koşulu bulunmaktadır:

Birlikte çalışabilirlik ve sınır ötesi devamlılık: Avrupa içerisinde seyahat eden herhangi bir aracın, ciddi bir kaza anında e-call servisini kullanabilmesi çok önemlidir. Birlikte çalışabilirlik sadece aynı teknolojiyi kullanmayı değil, aynı zamanda 112 Acil Çağrı Merkezlerindeki iş ve işlemleri de kapsamaktadır.

Uyumlaştırma: Avrupa içerisinde, ülkelerin e-call servislerinin uyumlu bir şekilde çalışması büyük önem taşımaktadır.

Sistemin Avantajları

Aracınızdaki e-call cihazı, kaza anında ciddi bir darbe ikazı alır almaz en yakın 112 Acil Çağrı Merkezini arayarak kaza yerinin coğrafi koordinatlarını ve ilgili diğer bilgileri çağrı merkezine iletebilmektedir.

Araç içerisindekiler bilinçlerini kaybetseler dâhi, kurtarma ekiplerine kazanın olduğu yerin bilgisini ve araçtaki hasar miktarını verebilmektedir.

Sistemin devreye girmesi ile birlikte araç içeri-
sindeki konuşmalar olay anında 112 acil çağrı mer-
kezindeki görevliler tarafından dinlenebilmektedir.

Aynı cihaz bir buton aracılığıyla manuel olarak
da acil çağrı yapabilmektedir.

Sistemin Yasal Dayanağı

112 acil çağrı servisi tabanlı araç içi acil çağrı
sisteminin yerleştirilmesi ile ilgili tip onayı hak-
kındaki 29/4/2015 tarihli ve 2015/758/AB sayılı
Avrupa Parlamentosu ve Konsey Regülasyonu kap-
samında 31.03.2018 tarihinden itibaren otomotiv
sektöründe üretilecek olan araçlar e-call sistemine
uyumlu olarak piyasaya sürülecektir. Üye ülkeler
de 112 Acil Çağrı Merkezlerini 31.03.2018 tari-
hine kadar bu sisteme uyumlu hâle getireceklerdir.
Ekipler dakikalar içerisinde olay yerine intikal ede-
rek olaylara müdahale edebilmektedir.

E-call olarak adlandırılan bu sistem tüm Avru-
pa Birliği ülkelerinin yanı sıra Norveç, İzlanda ve
İsviçre’de de uygulamaya konulacaktır.

Türkiye’de Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlı-
ğı 29/4/2015 tarihli ve 2015/758/AB sayılı Avru-
pa Parlamentosu ve Konsey Regülasyonu kararını
dikkate alarak Avrupa Birliği mevzuatına uyum
çerçevesinde “**112 Acil Çağrı Servisi Tabanlı Araç
İç i Acil Çağrı Sisteminin Yerleştirilmesi İle İlgili
Tip Onayı Yönetmeliği**” ni yayımlamıştır.

Yeni Nesil 112 Projesi kapsamında e-call çağrı-
larını almaya yönelik çalışmalar devam etmektedir.

Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS)

Nüfusun sürekli artışı ve yaşam kalitesinin si-
yaset ve bürokrasiye paralel olarak toplumsal ve
bireysel standartlarında en üst baz olması, sağlık
hizmetleri, orman yangınları, toplumsal olaylar,
afet vb. yönetimine yönelik çok büyük ihtiyaçları
da beraberinde getirmiştir.

Aklımıza gelen ve yukarıda saydığımız acil durum
ve afet yönetimine ilişkin verilen örneklemeler dışında
adam kaçırma ve bu tür akla gelebilecek panik hâlinde
bireysel destek ve yönlendirme gerektiren durumlarda
da verilen hizmet kalitesi yaşamsal önem taşır.

Tüm hizmetlerin kaliteli ve yerinde yapılabil-
mesi iyi organize olmuş bir kurumda, anında, eş
zamanlı olarak (hem kurumsal hem müdahale edi-
len için) karar-destek mekanizmasının güvenli ve
hızlı çalışabilmesi durumunda başarı sağlanabilir.

Acil durum ve afet yönetimlerinde karşılaşılabilecek
riskler tehlike durumları da dikkate alınarak iyi mü-
dahaleyi gerektirir. İyi müdahalede personel deneyim
ve bilgisi ile kurumsal işleyiş ne kadar iyi olursa olsun,
müdahale stratejisinin yaratılmasında konumsal bilgi
çok önemlidir. Bu konumsal bilgileri tanımlayan öz
nitelikleri ile beraber sorgulanması ve acil durumlarda
bu yapının analizler ile sorgulanıp müdahaleye ilişkin
en doğru karar vermede işlenmesi ancak Coğrafi Bilgi
Sistemler (CBS) sayesinde gerçekleştirilir.

Orman yangınlarına yangının türüne göre en
uygun ekipmanla en kısa ve güvenli yoldan mü-
dahale edilmesi, kalp krizi geçiren bir kişiye en
hızlı müdahale edilecek yolun en kısa yol analizi
ile beraber anlık trafik verileri gibi farklı bilgilerle
beraber değerlendirilmesi, kaçırılan bir kişinin ver-
diği bilgilere göre bulunurluk analizinin en uygun
konumun seçilmesi, farklı müdahale stratejisini ge-
rektirir. Örnekler sayısız arttırılabilir.

Doğru analizlerin yapılması doğru karar ver-
meyi sağladığından, analizlerde yukarıdaki örneğe
bağlı olarak en kısa yolun sadece mesafe olarak, en
kısa yol, bir taşıma firmasında en az yakıt yakma
amacı için CBS yetenekleri farklı, acil müdahale
gerektiren bir durumda ambulans için en hızlı za-
manda müdahalede analiz yapabilmek için konum-
sal bilgiler ile bunların öz nitelikleri dışında trafik
verisi hatta ilgili belediyesi aykome biriminden yol
tamirat ve kapalılık durumlarının da anlık alınması
ve buna göre farklı bir analiz gerektirir.

Sonuç olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri konu-
ma dayalı karar verme sürecinde, akıllı haritaların
kendi öz nitelikleri ile beraber diğer bilgileri analiz
edebilecek, sorgulayıp raporlayabilecek tekniklerle
yönetime veya müdahaleye yönelik doğru ve gerçek
bilgilere dayanarak destek verebilmesidir.

EGM Online İhbar

İhbar, suçlu saydığını ya da bildiği birini ve suç
teşkil ettiğinden emin olduğu ya da şüphelendiği
olayı yetkili makama bildirmek olarak tarif edilebilir.

Acil Çağrı Yönetimi kitabımızın farklı ünitele-
rinde, mobil veya sabit telefonlar ile ihbar yapıla-
bilen 155 Alo Polis, 156 Alo Jandarma, 158 Sahil
Güvenlik ile (tek numara kapsamında) 112 hatları-
na ihbar yapılabilmesine yer verilmiştir.

Günümüzde gelişen iletişim araçlarının ihbâr
alma sisteminde de aktif ve kolayca kullanılabilmesi,
ilgili kurumlara hızlı bir şekilde ulaşabilme imkânı

vermesi, olay mahallinden ya da şikâyeteye esas olan kişi veya vakadan görüntüler alınıp, kolluk birimlerine gönderilmesi imkânı bulunması, güvenlik birimlerini online ihbar birimleri kurmaya teşvik etmiştir.

Uygulamada başta otopark sorgulama olmak üzere online ihbar, bilgi edinme, en yakın polis merkezi, insan hakları ihlali başvuru formu, EGM sınavları sonuç sorgulama ve uygulamayla ilgili görüş ve öneri menüleri yer almaktadır.

Bir nedenle ihbarda bulunmak isteyen kişiler mobil uygulamalardan, elektronik posta adreslerinden veya Emniyet Genel Müdürlüğü web sayfasından gerekli bilgi, doküman, resim ekleyerek ihbarda bulunabilmektedir.

Giyilebilir Teknolojiler

Giyilebilir teknoloji, insan vücuduna giyilerek veya takılarak kullanılabilen teknoloji ve teknolojik aletlerin tümüdür. Bu aletler telefonunuzla, bilgisayarınızla kablosuz ya da bluetooth ile bağlanarak aktarım yaparlar. Fiziksel durum, bulunduğunuz konum gibi birçok bilgiyi anında telefon ya da bilgisayarınıza aktarmaktadır. Ayrıca uzaktan işleri organize etmemize yardımcı olur.

Giyilebilir teknoloji pazarında günümüzde akıllı saat, akıllı bileklik, artırılmış gerçeklik ve sanal gerçeklik gözlükleri, akıllı kıyafet, akıllı yüzük, akıllı ayakkabı ve akıllı gözlük gibi birçok farklı alan bulunuyor. Bu ürünler sağlık, spor, oyun, güvenlik, ödeme ve eğitim gibi alanlarda da kullanılıyor. Özellikle akıllı bileklikler tüm bu alanlar için vazgeçilmez ürünlerden birisidir.

Sağlıklı yaşam açısından adım, nabız, kalori gibi verileri ölçebilir. Ayrıca tansiyon, şeker ölçüm, kalp ritmini ölçebilir, uyarılar yapabilir. Yine zihinsel engelli, Alzheimer hastalığı bulunan kişilere GPS sinyallerini alabilen cihazlar ile yerlerini bulmak kolaylaşabilir.

UMAY – Ulusal Mobil Afet ve Acil Durum Yönetimi

Günümüzde kullanımı artan ve çok çeşitli donanım, yazılım ve programlar ile hayatımızı kolaylaştıran telefonların acil ve afet durumlarında kullanılması sağlamak amacıyla Anadolu Üniversitesi tarafından geliştirilen ve farklı işletim sistemlerine entegre edilebilen mobil bir uygulamadır.

Herhangi bir afet ile acil durum olayında vatandaşın oluşturulan merkeze konum, fotoğraf vb. bilgileri aktarabildiği bir sistemdir.

Sisteme bilgilerini tanıtan kullanıcılar;

- Hasarlı bina,
- Yangın,
- Sel,
- Heyelan,
- Kaya Düşmesi,
- Çığ,
- Çeşitli kazalar,

gibi acil durumlarda bildirimlerde bulunabilir. Kullanıcı tarafından yapılan bu ihbar ve bildirimlerin eş zamanlı olarak 112 Acil Çağrı Merkezlerinde veya belirlenen bir merkezde görüntülenmesi hedeflenmektedir.

Gelen bildirimler sistem üzerinde kaydedilir ve meydana gelen afet ile acil durumun, olay mahalli ve bölgesi ile etkilenen nüfus ve diğer varlıklar ile sosyal-kültürel etkileri gibi etkenlerle birlikte değerlendirilmesi yapılır.

Kullanıcı tarafından gönderilen bildirimler, 112 Acil Çağrı Merkezlerinde faaliyet gösteren Sağlık, İtfaiye, Polis, Jandarma, Sahil Güvenlik, AFAD, Orman ve Doğa Koruma Millî Parklar birimlerince aynı anda alınır. Tek Numara Projesinin henüz faal olmadığı illerde de yazılım üzerinden ilgili kurumlar aynı anda bildirimleri alabilir.

Uygulama kullanıcıdan gelen bildirimleri CBS teknolojilerini kullanarak sayısal harita üzerinde değerlendirme yapılmasına imkân sağlar.

Sistem kullanıcılardan gelen bildirimlerin alınmasının yanı sıra, Afet Yönetim Merkezinden yapılan duyuruların takibini, afet ve acil durum ile ilgili önemli konum ve çeşitli bilgileri kullanıcılar arasında paylaşmaya imkân verir.

Sistem bütününde veri depolama, analiz ve sorgulama yapabilmek için farklı teknolojilerden faydalanmaktadır. Bunlar;

- Sunucu Hizmetleri
- Wi-Fi
- 4.5 G İnternet Erişim Teknolojisi
- GPS
- WEB - GIS (GIS = CBS)

155 SMS Servisi

Emniyet Teşkilâtının vatandaşlarımıza yönelik hizmet sunduğu en önemli alanlardan birisi de 155 Polis İmdat Acil Çağrı Merkezleri, bilinen adıyla Emniyet Haber Merkezleri olduğu daha önceki ünitelerde işlenmişti.

Özellikli engelli vatandaşlardan gelen talepleri dikkate alan Emniyet Genel Müdürlüğü 155 SMS Servisini faal duruma getirmiştir.

155 SMS ihbar servisinin kullanımının engelli ve diğer vatandaşlara sağladığı en önemli yararlarından birisi, zor bir durumla karşılaştıkları zaman, telefonundan SMS (Kısa Mesaj) göndermek suretiyle ihbar veya şikâyetle bulunabilmeleridir. SMS hizmeti sayesinde engelli vatandaşlar, polisin kendisine bir SMS kadar yakın olduğunu bilerek, güvenlik hizmetini her koşulda almanın ve değerli birey olmanın öz güvenini yaşamaktadır. 155 SMS Servisi ile Engelsiz Türkiye Projesi kapsamında engellerden bir tanesini daha kaldırılmıştır.

155 Polis İmdat Acil Çağrı kısa numarasını kullanmak suretiyle cep telefonundan acil durumlarda, ihbar veya şikâyetle bulunabilmesi amacıyla 155 SMS servisi, 01.02.2014 tarihinden itibaren kullanıma açılmıştır. Bu servis ücretsizdir.

Ayrıca vatandaşlar tarafından çeşitli suç ve ihbarlar ile ilgili elektronik posta yoluyla da emniyet birimlerine ulaşmak mümkündür.

Yabancı Dil Uygulamaları

AB çok dilliliğe önem veren, yirminin üzerinde resmî dile sahip bir topluluktur. Bununla birlikte, çalışma dili olarak İngilizce, Fransızca ve Almanca'nın ağırlığı hissedilmektedir. 2008 yılında Avrupa Komisyonunun yaptırmış olduğu, Eurobarometre araştırmasında, "Avrupa vatandaşlarının %28'i, başka bir AB ülkesinde, 112 AÇM'yi kullanmak zorunda kaldıklarında, dil sorunu yaşadıklarını belirtmişlerdir". Bunun üzerine Avrupa Komisyonu, "11 Şubat 2009 Avrupa 112'i Günü"nde yapmış olduğu açıklamada, üye devletleri 112 AÇM'lerde daha fazla dil ile iletişim kurulabilmesi yönünde uyarmıştır.

Bugün, AB'de 21 üye ülke acil çağrı sistemlerinde, ülke dilleri ile birlikte İngilizce iletişim kurulabilmektedir. Buna rağmen, AÇM'lerde, dil kaynaklı iletişim sorunları sık karşılaşılmaktadır. Ülke acil çağrı sistemlerinde Fransızca, Almanca ve İtalyanca da yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu dillerle birlikte, komşu devlet dilleri de birçok ülke çağrı merkezinde kullanılabilmektedir. Britanya'da, AÇM'ye gelen farklı dillerdeki aramalar için, 170 dilde çeviri yapılabilen bir çeviri servisinden yardım alınmaktadır. Yine İsveç ve Fransa'da, Avrupa'da konuşulan büyük diller için çeviri merkezlerinden yardım alınmaktadır.

Bugün İçişleri Bakanlığı tarafından yapılan düzenlemeler ile İngilizce, Almanca, Fransızca ve Arapça dil desteği sağlanmaktadır. Ayrıca Acil Çağrı Merkezlerinde dil bilen personellerin yanı sıra, Muğla ilinde Büyükelçilikler, Konsolosluklar, Göç İdaresi gibi kurumlardan da destek alındığı görülmektedir.

EMYNOS Projesi

Türksat AŞ tarafından , nExt generation eMergencY commuNicatiOnS (EMYNOS), başlığı altında acil durum merkezlerinin iletişim kanallarının çeşitlendirilmesi ve ortak alt yapılar üzerinden haberleşmelerinin sağlanması planlanmaktadır.

Projenin amacı, gündelik yaşantı içinde ya da beklenmedik anormal ve uç koşullarda karşılaşılabilecek acil durumlar ile ilgili iletişim ve bilgileri (engelli ve yaşlı gibi dezavantajlı grupları da kapsayacak şekilde) yardım ya da destek hizmetine ihtiyaç duyanlar ile (acil imdat veya çağrı merkezi gibi) bu yardım ya da destek hizmetini sağlayacaklar (ve araçlar) arasında aktarabilecek bütünleşik ve yüksek teknoloji ürünü bir sistem geliştirmek ve bunu uygun senaryolar nezdinde pilot/alan çalışması olarak uygulamaktır.

Çeşitli Görüntüleme ve Tanıma Sistemleri

Acil durumlarda, yaşanabilecek afetlerde ve alınan ihbarlarda gerek olayın niteliği, etki alanının ve sonuçlarının görülmesi, gerekse yönetilmesi açısından günümüzde olay mahallinden görüntü alma, şahıs veya araçların takibi ile tanınması, karar vericilerin etkin ve yerinde talimatlar verebilmesi açısından önemli ve hayati önem taşıyan sistemlerdir.

Acil yardım faaliyeti gösteren kurumların farklı uygulamaları görülmektedir. KGYS, PTS , JEMUS, POLNET, SAHMUS gibi sistemlerin yanı sıra, OGS, HGS, EDS gibi sistemler de acil ve afet durumlarında kullanılabilen sistemlerdir.

Kent Güvenlik Yönetim Sistemi: (KGYS) asayiş sağlamak, iç güvenliğe yönelik tehditleri bertaraf etmek ve denetim görevini ifa etmek üzere geliştirilmiş bilişim sistemidir.

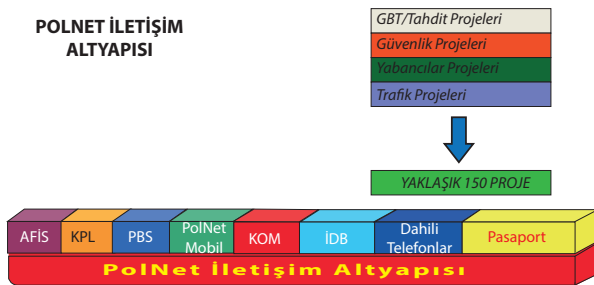
Plaka Tanıma Sistemi (PTS) :Belli noktalarda konumlandırılan kameralar tarafından görüş açısında yer alan araçların plakalarını analiz etmesi olarak tanımlanabilir. Güvenlik amaçlı kullanıldığı gibi, suça karışmış, çalınmış araçların geçiş kontrolü, trafik kuralları ihlallerinin tespiti amaçları ile kullanılmaktadır.

Jandarma Entegre Muhabere ve Bilgi Sistemi (JEMUS):Elde edilen çeşitli bilgi ve verilerin kesintisiz, güvenli ve hızlı bir şekilde Jandarma birimlerine ulaşmasını sağlamak maksadı ile kurulmuş bir sistemdir. Sistem ile kaliteli ses haberleşmesi, dosya paylaşımı, elektronik posta alışverişi, emniyetli ve hızlı veri aktarımı, suç ve suçlu sorgulaması ve merkezden sistemlerin yönetimi sağlanmıştır. Bu proje kapsamında kurulan telsiz sistemi ile mobil devriye sayesinde, şahıs, silah, araç, ehliyet sorgulaması ve veri haberleşmesi sağlanmış, Jandarma İmdat hattına gelen yardım ve ihbarlar daha süratli bir şekilde değerlendirilmektedir.

Polis Bilgi Sistemi (POLNET):Emniyet Teşkilatı tarafından yürütülen hizmetlere bilişim desteği vererek; görevin süratli, güvenilir ve etkin bir şekilde yerine getirilmesini ve vatandaşlarımızın zamanında, kaliteli ve kesintisiz olarak hizmet alabilmelerini sağlayan modern bir "Polis Bilgi Sistemidir". PolNet kapsamında İl Emniyet Müdürlükleri, İlçe Emniyet Müdürlükleri, Karakollar, Hudut Kapıları ve diğer birimlerimizde hizmet verilmektedir.

PolNet Emniyet Teşkilatı iç otomasyon, ortak veritabanı ve vatandaşlara hizmet projesidir. Bilgiye erişim amacıyla yapılan yazışmalar ve bu yazışmaların kaybettiği zaman ortadan kaldırılmış, birçok hizmet gerektiği gibi yapılmaya başlanmış ve etkinlik artırılarak daha kaliteli hizmet verilmesi sağlanmıştır.

Pasaport, araç tescil, sürücü, silah ruhsat işlemleri gibi işlemlerin yanında adli ve idari görevlere ilişkin birtakım işlemler bu sistemde gerçekleştirilmektedir.



Sayısal Emniyetli Muhabere Sistemi (SAHMUS) Projesi: Sahil Güvenlik birimlerinin her türlü hava şartlarında kesintisiz haberleşmesini sağlamak üzere geliştirilmiş bir haberleşme sistemidir.

Kamu Güvenliği ve Acil Durum Haberleşmesinin vazgeçilmez unsurları olan Bas-Konuş, kısa çağrı kurma süresi, grup çağrı, sistem dışı direk çağrı yapabilme, acil durum ses servisleri gibi özelliklere ilave olarak telsiz üzerinden kısa mesaj atabilme, acil durum butonu, kriptolu ses ve veri haberleşmesi gibi özellikleri de içermektedir.

SAHMUS, terör, kriz ve afet durumlarında muhaberenin kesintisiz devamının sağlanması için teknolojiye azami derecede yararlanarak etki-tepki süresini azaltmak, hızlı, güvenilir, elastik, mobil ve ekonomik muhabere imkânı sağlayarak bilgiye süratli ve zamanında ulaşılmasına imkân vermektedir.

SAHMUS Sistemi ile veri tabanlarından, suçlu sorgulama, kayıp eşya ve kimlik sorgulama, gemicilik belgeleri ve silah ruhsat sorgulaması gibi uygulamalar gerçekleştirilebilmektedir. Sistem, gelişmiş yapısı ile ekiplerden komuta merkezlerine çok daha hızlı ve güvenilir şekilde bilgi aktarmayı hedeflemiştir.

Hızlı Geçiş Sistemi (HGS), OGS (Otomatik Geçiş Sistemi): OGS araç içine yerleştirilen elektronik bir cihaz sayesinde köprü ve otoyollardan duraksamadan geçmeyi sağlar. Hgs İSE HIZLI GEÇİŞ SİSTEMİ olarak tanımlanmıştır. Aradaki fark ise genel anlamda kartlara yüklenen krediden kaynaklanmaktadır.

Acil durumlar ile ilgili bu sistemlerin getirilmesi, yüklenen geçiş sisteminde araç bilgilerinin yer alması ve herhangi bir noktadan giriş-çıkış yaptığında sistem tarafından tanınması ve takibin yapılmasını sağlamasıdır.

Elektronik Denetleme Sistemleri (EDS): Trafik akışının izlenmesi, belirlenen kurallara uymayan araçların görüntü ve plaka tanıma sistemleri ile tespitine yarayan sistemlerdir. İhtiyaç hâlinde acil durumların yönetiminde faydalanılabilecek bir sistemdir.



ACIL YARDIM HİZMETLERİNDE MODERN ANLAYIŞLAR (İŞLEYİŞİN İYİLEŞTİRİLMESİNE DÖNÜK GELİŞMELER)

İş Sürekliliği Yönetimi (Business Continuity Management)

Dünyada meydana gelen doğa, insan teknoloji kaynaklı afet ve acil durumlar sonrasında (örn: Japon Tohoku Depremi/Nükleer sızıntı) meydana gelen iş kesintileri ve bu kesintilerin hem organizasyonlara hem de organizasyonlardan etkilenen topluma olan etkisini azaltmak için 2012 senesinde daha önce var olan standartları da kullanarak ISO 22301 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetimi Standardı (<https://www.iso.org/standard/50038.html>) oluşturulmuştur. Genelde kamu kurum ve kuruluşları “İş Sürekliliği Yönetimi” terimi yerine “Afet ve Acil Durum Yönetimi” terimini kullanmaktadır, bununla olası nedeni sadece bir afet veya acil durumunun kamu hizmetleri aksatabileceği yönündeki algıdır.

İş Sürekliliği (İS): Organizasyonların (kurum, kuruluş, işletme, topluluk... – içerisinde aktivite/iş/görev/sorumluluk olan herhangi bir oluşum) bir kesinti sonrasında (kesintinin nedeni önemli değil; doğal (jeolojik, biyolojik, kimyasal...), teknolojik, insan kaynaklı... olabilir) sağladığı hizmetlerin (hizmet verme, servis sağlama, ürün üretme, destek verme..) önceden kabul edilmiş seviyelerde (iş etki analiziyle belirlenecek) devam ettirebilme yetkinliği (kapasitesi) dir.

İş Sürekliliği Yönetimi (İSY): Organizasyon içinde ve dışarıda gerekli olan ilgili süreçleri oluşturarak, bu süreçlerle İS sağlanmasıdır.

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (İSYS): İSY’nin yaşayan bir döngü (İS kurulumu, uygulanması, izlenmesi, gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi) içerisinde organizasyon içerisinde uygulanmasıdır.

İSYS kurma; organizasyonun yaptığı işe, risklerine, etkilediği ekosisteme, tedarikçilerine, yasal ve regülatif yükümlülüklerine, iş etki analizi sonuçlarına göre ortalama 3 ay ile 3 sene içerisinde değişebilir.

İSYS kurmak için temelde aşağıdaki süreçlerin tamamlanması gerekmektedir:

- Organizasyonun yaptığı işlerin detaylı olarak anlaşılması
- Rol ve sorumlulukların ve bunların aktivitelerinin çıkartılması (Bu bilgiler genellikle organizasyonun İnsan Kaynakları bölümlerinde ve yöneticilerde bulunmaktadır.)
- İş kesintisi (sadece kesinti/afet acil durum ile ilgili) ile ilgili yasal ve regülatif yükümlülüklerin çıkartılması
- Risk analizi yaparak organizasyonun etkilebileceği risklerin ve etkilerinin çıkartılması, daha önce yaşanmış olayların incelenmesi
- Etki kriterlerinin çıkartılarak hangi aktivitelere/işlere odaklanılacağına çıkartılması (genelde organizasyonlarda acil durumlarda yapılması öncelikli olmayan birçok işler/aktiviteler bulunabilir. Örneğin; üretim yapan firmanın Muhasebe bölümündeki yıllık yö-

netici raporlarının oluşturulması. Bu iş afet ve acil durum geçtikten sonra yapılabilir, buradaki iş gücü afet ve acil durumda farklı amaçlarla kullanılabilir).

İEA kriterleri genelde aşağıdaki kriterlere odaklanır:

- Finansal Kayıp (Örn: Bu kesintinin bana 12 saatlik finansal etkisine organizasyon olarak dayanabilirim)
- Toplumsal/Müşteri Etkisi
- Yasal Regülatif Etki

İş Etki Analizi (İEA) Yapmak:

- İEA kriterlerini kullanarak en öncelikli işlemin/aktivitelerinin bulunması
- İEA kriterlerine göre Hedeflenen Kurtarma (HKS) (Recovery Time Objective) ve Maksimum Kabul Edilebilir Kesinti Süresinin (MKEKS) (Maximum Acceptable Outage) çıkartılması
- İş Sürekliliği Planlarının (İSP) oluşturulması
- Öncelikli işleri ayağa kaldırmak için gerekli olan aksiyonların, sürelerinin, gerekli olan kaynaklarının (insan, finansal, teknoloji, bilgi, eğitim) plan dâhilinde oluşturulması
- Plandaki sürelerin toplamı Hedeflenen Kurtarma Süresinden fazla ise üst yönetim ile toplanıp sürenin kısaltılması için gerekli kaynakların sağlanmasının talep edilmesi
- İSP'lerinin test ve tatbikatının gerçekçi senaryolarla tatbik edilmesi
- Tatbikat raporlarının oluşturulması
- Performans ölçümü
- Raporların incelenmesi
- Oluşan aksaklıkların (insansal, finansal, teknolojik vb.) çıkartılması
- Denetim
- Yönetim gözden geçirmesi
- İyileştirmeler için destek
- İyileştirme
- Yönetim gözden geçirme çıktılarına göre, iyileştirmeler yapılması

Acil Durum Haberleşmesi

Büyük ölçekli bir afetin yaşanması sonrasında can ve mal güvenliğinin sağlanması bâbındaki en kritik sürece 72 saatlik "Altın Saatler" adı verilir. Bu süreçte-

ki en önemli rolü yerel kaynaklar oynar, zira bu denli büyük ölçekteki bir olaya müdahale konusunda Vilayet Merkezindeki kamusal kaynakların yetersiz kalacağı yadsınamaz bir gerçektir. Komşu vilayetlerden ve başkentten sevk edilecek kaynakların ulaşım sorunu nedeniyle gecikeceği de göz önüne alınmalıdır.

- Sonuç itibarı ile, yerel kaynakların olabildiğince güçlü şekilde oluşturulması şarttır. Bu örgütlenmenin Türkiye Afet Müdahale Planı(TAMP) Belgesinde tarif bulan "Hizmet Grubu" yapılanması ekseninde yürütülmesi gereklidir, zira bu belgede tüm hizmetler ayrıntılı şekilde tanımlanmıştır.
- Hizmet Gruplarının çoğunda gönüllü yapılanmalara önemli bir rol biçilmiştir. Bunun şu ana dek sadece Haberleşme ve Arama-Kurtarma Hizmet Gruplarında gerçekleşmiş olması tesadüf olmamakla birlikte yetersizdir. Haberleşme Hizmet Grubu, TAMP Belgesinde "Öncelikli" olarak nitelendirilmektedir.

Geniş bir yöreni etkileyen ve/veya geniş bir bölgede hissedilen herhangi bir afetten veya acil durumdan sonra olağan haberleşme altyapılarının kullanılmaz duruma düştüğü geçmiş deneyimlerden bilinmektedir.

Böyle bir durumda yaşanacak sorunlardan en büyüğü, afet bölgesindeki kişi ve kurumların acil yardım ihtiyaçlarını 110, 112, 155 veya 156 gibi acil yardım çağrı merkezlerine iletemeyecek duruma düşmeleridir. Bunun can ve mal güvenliğini ivedi sağlamak anlamında çok büyük sorunlara neden olması kaçınılmazdır.

İkinci büyük sorun ise, müdahale birimlerinin birbiri arasındaki koordinasyon haberleşmesinin yürütülmesinde yaşanacaktır. Bu da müdahale işlemlerinde verimsizlik ve kargaşa sonucunu doğuracaktır.

Böyle bir duruma "HABERLEŞME ACİL DURUMU" adı verilir.

Haberleşme Hizmet Grubunun görevi, "Altın Saatler"sürecinde Haberleşme Acil Durumunda yaşanan sorunları ivedi şekilde gidermek ve olağan haberleşme hizmetlerini mümkün olan en kısa süre içinde işlevsel kılmaktır.

Yapılanması, afet sonrasında acil haberleşmeyi elverişli kaynaklarla sağlayabilecek kaynakların bir araya gelip iş birliği içinde çalışmalarını prensibine dayanır. Olağan haberleşme hizmetlerini sunan-

larla alternatif haberleşmeyi sağlayan organizasyonların iş birliğindeki amaç, “her şey bittiğinde” olağan haberleşme altyapılarının ivedi şekilde onarılmasına katkıda bulunacak kurumlar arasındaki koordinasyon için gerekli haberleşmenin, telsiz başta olmak üzere, mevcut olan tüm uygun haberleşme kaynaklar kullanılarak sağlanmasıdır.

Haberleşme Acil Durumuna yönelik hazırlıkların başlatılması hedeflenmektedir. Buna yönelik olarak:

- İl veya bölgenin maruz bulunduğu tehlikeler konusunda bilinç oluşturulması,

- Haberleşme Acil Durumunun üstesinden gelinmesi için, afetten etkilenecek kesimlerin, haberleşme hizmetinin devamlılığı ile görevli kurum ile kuruluşların ve acil yardımı sağlayacak kurum ve kuruluşların müştereken katılacakları, “her şey bittiğinde” dahi acil iletişimi sağlayabilecek bir alternatif telsiz haberleşmesi yapılmasının organize edilmesi, ana amacı teşkil etmektedir.

Bunun sağlanması ise, yukarıda sayılan kesimlerin gönüllü katılımına koşuttur.

Öğrenme Çıktısı



2 Acil çağrı hizmetlerinde işleyişin iyileştirilmesine dönük gelişmeleri kavrayabilme

Araştır 2

Acil durumlarda haberleşme altyapısının kesintisiz yapılması için yapılan çalışma nedir? Araştırınız.

İlişkilendir

Acil durum haberleşmesinin işleyişin sürekli iyileştirilmesi üzerinde etkileri nelerdir? Düşününüz.

Anlat/Paylaş

“Altın Saat” kavramını bulunduğunuz şehir ile ilgili bir olayla örnekendirerek anlatınız.

KİŞİSEL GELİŞİM FARKINDALIĞI

Kişisel Gelişim Farkındalığı; günümüzde sadece özel sektör tarafından geliştirilmeye çalışılan bir farkındalık olmaktan çıkmış ve kamu sektöründe de önem verilen, çalışanlar tarafından sunulan kamu hizmetinin kalite ve verimliliğinin artırılmasında önem verilen bir olgu olmuştur.

Acil Çağrı Hizmetleri ve devamında yapılan müdahalelerde, sadece acil duruma dönük teknik müdahalelerin yanı sıra, doğru kelime ve cümle kullanımı, insanların içinde bulunduğu zor şartların özümsemesi ve olağanüstü bu durumlarda verdikleri tepkilerin doğru anlaşılması, yerinde yanıtlar verilmesi, olayın profesyonel bir şekilde yönetilmesi için çalışanların farklı kişisel gelişim eğitimleri alması bir zorunluluk olmuştur.

Kişisel Gelişim Tanımı; Bu konuda çok farklı tanımlar bulunmaktadır. Genel olarak kişisel ve kurumsal potansiyel ve yeteneklerin anlaşılması, geliştirilmesi gereken eksiklerin ve kurumsal beklentilerin karşılanması için yapılan çalışmalar olarak tanımlanabilir.

İçişleri Bakanlığı tarafından yayımlanan 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği’nin 20. maddesinde “Çağrı alıcı personel temel hukuk bilgisi, hızlı klavye kullanımı, sayısal harita kullanımı, çağrı alma, analiz ve işlem basamakları, etkili ve güzel konuşma teknikleri, insan ilişkileri ve iletişim teknikleri, problem belirleme ve çözme teknikleri, grup çalışması, bilgi gizliliği ve güvenliği, ilk ve acil yardım eğitimleri, stres yönetimi ve mesleki gelişim ile Genel Müdürlükçe gerekli görülecek diğer konularda hizmet içi eğitime tabi tutulur.” denilmekte ve çağrı alan personelin kendini görev başında iken geliştirmesi için gerekli eğitim konuları tespit edilmektedir.

Görüleceği üzere kişisel gelişim konuları, görev ve başlayan personel için yapılan hizmet içi eğitim programlarında ağırlıklı yer almıştır.

Bu konuda yapılan çalışmalardan ilki Denizli 112 Acil Çağrı Merkezi tarafından hazırlanan , hizmet içi eğitim kitabıdır. Acil Çağrı Karşılama adlı bu çalışmada “Arayan Yönetimi, Telefonla Etkili İletişim, Özel Arayan Grupları, Acil Çağrı

Karşılamada Stres Yönetimi” konuları kişisel gelişim farkındalığında Acil Çağrı Merkezlerindeki ilk uygulamadır.

İçişleri Bakanlığı tarafından düzenlenen hizmet içi eğitimlerde “Diksiyon, Takım Çalışması, İletişim, Stres ile Başa Çıkma, Şikâyet ve Şikâyetçi Yönetimi” konularına yer verildiği görülmektedir.

Farklı bir örnek olarak Bursa İl Emniyet Müdürlüğünde 155 Polis İhbar hattında çalışan görevlilere “Temel telefon kuralları, Karşılama, İmaj, Telefonda Bekletme Uygulamaları” vb. konularda eğitim verildiği bilinmektedir.

Denizli 112 Acil Çağrı Merkezinde ise çalışanlara yapılan eğitimlerde, stres ve öfke yönetimi, arayanlarla ve zorlu insanlarla iletişim sağlama, ev ve iş yerindeki stresin kişinin hayatındaki olumsuzluklarıyla başa çıkma konularına değinilmiştir.

Sağlık çalışanları ile hastalar arasında çıkan şiddet olaylarının önüne geçmeyi hedefleyen Konya **İl Sağlık Müdürlüğü**, 112 Acil Servis personeline “Beden dili ve etkili iletişim” konulu eğitim semineri düzenlemiştir.

Farklı kamu kurumlarında yapılan ve yukarıda örneklendirilen eğitim programları dikkate alındığında acil durum yönetimi için;

- **Etkili İletişim:** Acil yardıma ihtiyaç duyan kişi ile bu durumu gideren görevliler arasında gerçekleşen ve durumun hızlı, etkin bir şekilde bertarafını sağlayan iletişimdir.
- **Stres Yönetimi:** Hem acil durum yaşayan kişinin hem de gerek çağrıyı karşılayan gerekse de olay mahallinde görevli personelin, olayın büyüklüğü, acil durumun bertarafının zorluğu karşısında etkilenmeden, güçlü, dirayetli ve soğuk kanlı olmasının sağlanması amacıyla yapılır.
- **Öfke Kontrolü:** Acil durumlara ilişkin ihbarların alınması ile müdahalesi aşamalarında acil yardım ihtiyacı olan kişi ile yakınlarının hatta etraftaki kişilerin acil müdahale ekip ve personellerine karşı olumsuz davranışları karşısında kontrolü kaybetmeden vakaya yönelmek ve etkin müdahalede bulunmak için önemlidir.
- **Beden Dili:** Yaşanan acil durumun bertarafı sırasında kişilerin söz, mimik ve hareketlerinin gözlemlenerek olası katkı veya tepkilerinin önceden fark edilmesi açısından önemlidir.

- **Motivasyon:** Yaşanmakta olan acil veya afet durumunun bir an önce giderilmesini sağlamak amacı ile çağrı alınmasından başlayarak, söz konusu problemin ortadan kalktığı ana kadar, görevli personelin yapacağı müdahaleye güdülenmesidir. Özellikle bir hayatın, bir ormanın, bir canlının zor bir durumdan kurtarılmasının manevi tatmini üzerinde durulması ve benimsenmesi yararlı olmaktadır.
- **Diksiyon:** Kullanılmakta olan dile ait söz, vurgu, anlam ve duyguların iletişim hâlinde olan kişilere doğru bir şekilde aktarılmasıdır. Özellikle acil yardım ihtiyacı için iletişim kurulan bir kişiye, görevlilerin net, kendine güvenen ve doğru kelimelerle iletişim kurması hem acil durumun ortadan kaldırılması açısından hem de kişiler ile ekipler arasında yaşanabilecek olumsuzlukların asgariye indirilmesi açısından önemlidir.
- **Takım Çalışması:** Acil yardım ihtiyacının giderilmesi birbirini tamamlayan bazı süreç ve çalışmalarla mümkündür. Çağrı veya ihbarın alınması, olay mahalline ekiplerin sevk, olay türüne göre ambulans, polis, jandarma, itfaiye vb. ekiplerin eş güdüm içinde müdahale etmesi, her ekibin kendi konularında başarılı bir müdahalede bulunur iken diğer ekiplerin müdahalelerinin de başarılı olması için yardımcı olması ve koordinasyonun sağlanması bir zorunluluk hâline gelmiştir. Araçta sıkışan bir kişiyi çıkartan itfaiye ekibine ambulans görevlilerinin eşlik etmesi, güvenlik birimlerinin kaza mahallinde güvenliği sağlama, tüm bu işlemlerin aynı zamanda ve gecikmeksizin yapılması günümüzde arzulanan acil durum takım çalışmasıdır.
- **Arayan Yönetimi:** Özellikle çağrı merkezleri, ihbar alınan merkezleri arayan kişilerin içinde bulunduğu şartlar gereği korkmuş, panik yapmış ya da öfkeli, şikâyetçi bir ruh hâli ile arayabileceği dikkate alındığında, bu kişilerin ruhsal durumları dikkate alınarak görüşmelerin sağlanması, sakinleştirilmesi, olayı ve yaşadıklarını doğru bir şekilde anlatmasının sağlanması ve bu şekilde etkin bir müdahalede bulunmasının sağlanması için telefon ile iletişim sağlayan görevlilerin bu konuda eğitim alması şarttır.

- Problem Belirleme ve Çözme: Yaşanan acil durum esnasında ortaya çıkan veya çıkabilecek sorunların önceden tespit edilebilmesi veya sorunun ortaya çıktığı anda hızlı ve doğru bir metot ile çözümünün sağlanması için, görevli personelin çalıştıkları konulara hakim olmaları, edinilen olumlu – olumsuz tecrübelerin kurum içinde değerlendirilmesi sureti ile geliştirilmesi gereken bir konudur.
- Zaman Yönetimi: Her saniyenin önemli olduğu acil durumların en hızlı şekilde ortadan kaldırılması için zamanın efektif kullanılmasıdır. Gerek ihbarların alınması, gerekse olay yerine ulaşımında hedef en kısa zamanda doğru bir şekilde müdahale şartlarını oluşturmaktır. Ancak çevrede yaşananlar, olay içinde yer alan kişiler, telefon kullanımı, asılsız ihbarlar, trafik, çeşitli görsel etkenler ve iletişim metodları ile sosyal ağ kullanımları zaman yönetimine olumsuz etki yapabilmektedir. Özellikle acil durumların kategorize edilmesi, öncelik sıralamalarının oluşturulması hem ekiplerin hem de zamanın etkin kullanılması açısından önemlidir.
- Duygusal Zekâ: Kişinin kendisini tanıması, duygularını yönetmesi, motive edebilmesi ve kendini çeşitli durumlar karşısında kontrol edebilmesidir. Acil yardım talep ve müdahale esnasında, destek sağlanan kişi veya kişilerin duygularının farkında olunması gerekli durumlarda empati yapılabilmesi, kişilerin zor durumlarında yalnız olmadıkları, kendilerini anlayan görevlilerce yardım edildiği duygusunun verilmesi gerekliliktir.

Öğrenme Çıktısı



3 Kişisel gelişim farkındalığının Acil Çağrı Merkezleri için önemini anlayabilme ve tanımları kavrayabilme

Araştır 3

Kişisel gelişim eğitime neden ihtiyaç duyulmuştur? Kişisel gelişim uzmanlarının görüşlerini araştırınız.

İlişkilendir

Kamu hizmetinde kalite ve verimliliğinin artırılmasında kişisel gelişim eğitimi nasıl fayda sağlar? Anlatınız.

Anlat/Paylaş

Acil çağrı merkezleri için kişisel eğitimin önemi nedir? Düşününüz.

İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Örnek Çalışma 1: Türkiye Radyo Amatörleri Cemiyeti Genel Merkezinin Muğla ili özelinde yaptığı çalışma önemli bir örnektir.

Muğla Projesi Adım Planı Ayrıntıları (Potansiyel Gönüllü Kaynakları)

- Ağın hedeflenen işlevi yerine getirmesi, yeterli sayıda bilinçli, disiplinli ve yetkin gönüllünün varlığına koşuttur. Bu gönüllülerin toplantıya çağrılan kurum ve kuruluşlar dışında, mahallelerde afet konusunda gönüllülük yapmaya hazır kişilerden de kazanılmasında büyük yarar vardır.
- Kurumlar, işletmeler ve kuruluşlar ile teknik personelleri, acil durum planlaması çerçeve-

sinde görevlendirilmiş personelleri ve/veya iş güvenliği uzmanları arasından gönüllü kazanma hedefini yeğlemelidirler. Emniyet, Jandarma, Orman ve TSK ise muhabere (haber merkezi) personelinden yeterli sayıda gönüllü katılım hedeflemelidirler.

- Yerel yönetimler ise İtfaiye, Arama-Kurtarma, Fen İşleri Personeli ve Kent Konseylerinden gönüllü kazanma yönünde girişim yapmalıdırlar.
- Millî Eğitim, teknik lise öğretmenleri ve öğrencileri, ayrıca fen liseleri öğretmen ve öğrencilerini gönüllü olarak kazanma yönünde girişim yapmalıdır, zira olası bir afette okulların toplanma yeri işlevi yapması olası olduğu gibi, burada çok sayıda öğrencinin karşılaşacağı olası sorunların ilgili birimlere iletilmesi ihtiyacı doğacaktır. Böyle bir girişimin bir

diğer getirisi, Radyo Amatörlüğünün eğitime destek boyutu olacaktır. İzçiler bir diğer önemli potansiyeli teşkil etmektedir.

- Üniversite ise; fen veya mühendislik bilimleri öğretim görevlileri ile öğrencileri, ayrıca tıp fakültesi teknik personelinin yeterli sayıda gönüllü kazanmayı hedeflemelidir. Fen ve Mühendislik bölümünün katılımı, bitirme projesi ve ARGE çalışmaları babında yararlı olacaktır.
- Telekomünikasyon sektörü aktörleri ise Bölge Çözüm Ortakları, Saha Müdahale Personeli ve Acil Durum Yönetimi personeli veya İş Sürdürülebilirliği konusunda görevli personelini projeye yöneltmelidirler.

Muğla Projesinin Teknik Ayrıntıları

- Hâlen Muğla'da TRAC sorumluluğunda bir adet röle çalışmaktadır. Aydın'daki TRAC Rölesi de Vilayetin belli bölümlerinden Aydın ile Muğla arasında iletişimi sağlamaktadır.
- 2016 yılında devreye alınması planlanan ve iki röleden oluşacak Datça altyapısı, tüm kıyı şeridini kapsayacak, ayrıca Bodrum ilçesindeki telsiz kapsama alanı sorununu giderecektir. Aynı yıl Marmaris'te yerel kapsamlı bir röle kurulması planlanmıştır.
- Bununla birlikte 2016 yılında hizmete alınacak TRAC Kumalar (Afyonkarahisar) Rölesi Muğla'nın yüksek kesimlerinden çok geniş bir coğrafyaya erişim olanağı sağlayacaktır.
- Ayrıca, Kandilli Rasathanesinden hâlen deprem rasatlarının kesintisiz iletildiği, gelecekte tsunami uyarılarının kesintisiz iletimi öngörülen ve hâlen araç takibi imkânı sunan APRS ağı için Muğla, Datça ve Kumalar altyapılarına teçhizat kurulacaktır.

Sıkça Sorulan Sorular ve Yanıtları

- Bunca “son teknoloji ürünü” haberleşme altyapıları mevcutken telsize ne gerek var?

Son teknoloji ürünü sistemler, karmaşık yapıları nedeniyle eski sistemlere oranla çok daha kırılan hâle gelmişler, afet bir yana, birkaç saatlik bir elektrik kesintisinde bile işlevlerini yitirebilmektedirler. Dünyadaki en gelişkin ve çeşitli haberleşme altyapılarına sahip Japonya'da bile 2011 yılındaki afet silsilesinde bu altyapıları yitirilmiş ve bunun

üzerine dünyada büyük afet yaşamış ülkeleri dolaşarak alternatifleri araştırmaya mecbur kalınmıştır. Oysa, acil durum telsiz haberleşmesi konusunda eğitim almış kişiler çok basit yapılı telsiz teçhizatını otomobil aküsü ve basit antenlerle çalıştırıp acil haberleşmeyi sağlayabilmektedirler.

- Kamu telsiz sistemleri yeterli olmayacak mı?

Bu sistemlerin ana amacı, bunları işleten kurumların iç haberleşmesini sağlamaktır. Bunlar bir-biri ile işletme usulü ve teknik anlamda uyumsuz olması bir yana, kurumların olası bir afette aşırı derecede artması nedeniyle başka birimlere destek amacıyla kullanılması mümkün olmayacaktır.

- Özel (ticari) telsizler neden bir alternatif olarak düşünülmemektedir?

“OKTH” olarak da bilinen bu sistemler, çok sayıda ve eğitim almamış abonenin kullandığı, kullanıcılar arasında öncelik ayrımının yapılamadığı, ayrıca genellikle dar kapsamlı çalışan sistemlerdir. Dolayısıyla olası bir afet sonrasındaki panik ortamında hızla kullanılmaz duruma düşeceklerdir.

- Uydu telefonları neden bir alternatif olarak düşünülmemektedir??

Bunlar “noktadan noktaya” haberleşme sağlayan aygıtlar olduğundan, olası bir afetten sonra yamsal öneme haiz, saha içindeki çok sayıdaki birimin koordinasyonuna yönelik “taktik haberleşme” işlevini yerine getiremezler.

- Neden Radyo Amatörlüğü, neden gönüllülük?

Gerek ülkemizde, gerekse dış ülkelerde yaşanan örnekler bu haberleşme servisinin afet haberleşmesi konusundaki en önemli alternatif kaynak olduğunu defalarca kanıtlamıştır.

Bunun sebepleri şunlardır: -Radyo Amatörlüğü “Servisi”, ticari ve kamusal telsiz sistemleri gibi “telsiz kanalı” düzenine değil, “frekans bandı” düzenine sahipti, bu nedenle daha fazla frekans kaynağına sahiptir ve bu frekans bantları frekans spektrumunun her bölümünde olduğundan her koşul ile amaca uygun frekansı her zaman kolaylıkla bulur, ayrıca çok sayıda farklı haberleşme tekniği kullanır. Bunun sonucunda afet haberleşmesinin gerektirdiği esnekliği kolaylıkla sağlar.

Gönüllülük: Afetler zaman, tür, şiddet ve etkilediği alan konusunda tahmin şansı kısıtlı ve ani gelişen olaylardır. Büyük ölçekli olaylar sonrasında kamusal kaynakların yetersiz kalması büyük olasılıktır, ayrıca kamusal ve ticari düzenler olağan koşullara göre oluş-

turulduğundan olağandışı koşullara uyum konusunda yetersiz kalacakları kesindir. Can ve mal kaybına neden olacak olayların söz konusu olduğu yörelerde bu konulara müdahale edecek alternatif veya yedek gönüllü kadrolar oluşturulmaması hâlinde yeterli ve zamanında müdahale yapılamayacak, bunun sonucunda can ve mal kaybı büyüyecektir.

- Neden TRAC?

25 yıllık başarılı afet haberleşmesi sicilini (deneyimi), yurt çapında örgütlenme, akreditasyon (Protokoller, Haberleşme Hizmet Grubu Mensupluğu), uluslararası birlik üyeliği, kamu yararı statüsü sayılabilir.

Örnek Çalışma 2:

Yangın Yönetim Merkezleri-OGM Orman Yangın Yönetim Sistemi

Orman yangınları ile mücadele faaliyetleri acil ve olağanüstü nitelikte olup, başarı ise iyi bir organizasyon, teknoloji kullanımı, cesaret, beceri ve tecrübeyi gerektirir. Orman yangınları ile mücadele çok yönlü, son derece bilgi ve deneyim isteyen pahalı bir iştir. Orman yangınlarının söndürülmesinde en önemli faktör erken tespit, hızlı ve etkin müdahaledir. Orman yangınlarını hızlı, ekonomik ve etkin bir şekilde koordine edebilmek amacıyla Yangın Yönetim Sistemi kurulmuştur. Web tabanlı mobil uygulamaları ile orman yangınlarıyla mücadele konusunda etkinliği artırmak, yangın ihbarı alındığında uygulayıcı birimlerin, verilen koordinata en yakın yangın söndürme ekip ve aracını hemen hareket ettirerek, yangına kısa sürede müdahale edilmesini sağlamak, yangının büyümesinin önlenmesi ile iş gücü ve ekonomik kayıpların önüne geçmek, yangın amirlerinin, orman yangını yönetimini kolaylaştırmak, yangın etrafındaki araçların konumu, sayısı ve hareketleri, sayısal meşcere haritaları üzerinde değerlendirilerek uygulayıcı birimlere kontrol, planlama ve strateji belirlemede kolaylıklar sağlamak, makine parkında bulunan veya kiralanan her türlü araçlara ait konum bilgileri ve araçlarla ilgili detayları takip edebilmek, makine parkında yer alan araçların daha ekonomik, verimli, düzenli ve raporlanmış bir sistem içerisinde kullanımı, hizmetlerin yapılmasında zamandan tasarruf, hızların ve hareketlerin izlenmesi nedeniyle sürücülerden kaynaklanan hataların ve kazaların azalması, yakıt tasarrufunun sağlanması, gereğinden uzun molalar, aşırı rölanti süresi ihlalleri, çalışma bölgesi ihlalleri, rota ihlallerinin önüne geçilerek mevcut araçların istem ve sistem dışı kullanı-

mını önleyerek, maksimum verimlilikte çalışmasını sağlamak, yangına müdahale eden iş makinelerinin, rüzgârın aniden dönmesi vb. gibi acil durumlarda, helikopter veya diğer araçlarla yardım sağlamak. Toplam 4200 adet iş veya hizmet aracına, mobil veri iletişim cihazı kurulmuştur. Projede altlık olarak, web tabanlı CBS yazılımları (mapinfo, google-earth) ve orman bilgi sisteminin (ORBİS) bir bölümü katman olarak kullanılmıştır. Kullanılan sayısal haritalar; Bölge Müdürlükleri, İşletme Müdürlükleri, İşletme Şeflikleri, Bölme Numaraları ve Bölmecik sınırlamalarından oluşmaktadır. Bölmecik katmanında; ziraat alanı, orman alanı, ağaç türleri, yaşı, ormanı örtme derecesi, dereler, sırtlar, tepe, yerleşim, su kaynakları gibi sayısal bilgiler mevcuttur. Ayrıca yangın çıkışının bildirildiği; yangının seyrine bağlı olarak 3 aşamalı olan acil, devam ve söndürme formlarının web tabanlı olarak girilebilmesi için yazılım geliştirilmeye devam edilmektedir. Yangın sonrası yapılan hasar tespit ve masraf cetvellerine yönelik bölümde de yazılıma modül olarak ilave edilecektir.

Projenin geliştirilmesinde; merkez ve taşra birimlerinde, 30 mühendis ve teknisyen çalışmıştır. Sistem üreticisi Arvento firması yazılım geliştirme konusunda taleplerimizin karşılanmasında, çözüm ortağımız Turkcell firması ise büyüme riski gösteren yangınlarda başta kapsama alanını genişletme olmak üzere, enerji kesintisi hâlinde devre dışı kalan baz istasyonlarına jeneratör takviyesi ve mobil baz istasyonu kurulumu konusunda katkıda bulunmuştur. Bu proje ile araçlarımızın yangın bölgesinin neresinde olduğunu görebilmekteyiz ve araçlarımızı gerekli sahalara yönlendirebilmekteyiz. Ayrıca yanan bir alanın ortasında kalan veya bir tehlike ile karşılaşan yangın ekiplerimize acil yardım çağrısı üzerine, tespit edilen koordinatlara göre yardım ekipleri gönderilmektedir. 2008 yılındaki Antalya Serik-Taşagıl yangını esnasında, benzer durumda kalan 6 adet arazöze, helikopterle su atılarak arazözlerin hasar almadan yangın alanından çıkması sağlanmıştır. Proje kullanım aşamasında; kullanıcıların geliştirme talepleri dikkate alınarak sürekli olarak güncellenmiştir. Yangın amiri konumundaki personel, yangın bölgesini, bölge üzerinde ve yakınındaki yer ekipleri, arazi araçları, hava araçları ve iş makinelerini anlık ve kuş bakışı olarak görebilmekte, en yakın ekipleri yangın mahalline sevk edebilmekte, yangının büyüme riskine karşı yangın riski daha az olan bölgelerden takviye yapılabilmektedir.

Bu sayede zaman ve iş gücünden tasarruf edilmekte, yangının söndürülmesine daha kısa sürede ve etkin müdahale yapılmaktadır. Araç ve iş makinelerinin raporlamaları sayesinde geçmiş izleme yapılarak, hava araçları için; uçuşa başlangıç ve tamamlanması, en doğru rotadan yangın bölgesine gidişi, su aldığı kaynaklar ve yangına karşı yaptığı sorti sayısı, suyu doğru yere bırakıp bırakmadığı, kaç saat görev yaptığı gibi bilgiler alınarak yangın sonrası değerlendirme yapılabilmekte ve etkin kullanım sağlanabilmektedir (Bir helikopterin saatlik uçuş ücreti 7.200 USD' dir).

Proje Kamudan Kamuya e-Hizmetler Kategorisinde olup, vatandaşlara ve iş dünyasına dolaylı olarak katkı sağlamaktadır. Bilindiği üzere, orman yangınında yanan sadece ağaçlar değildir. Ormanın içersindeki ağaç, bitki, böcek ve hayvanlar da yanmaktadır. Su kaynakları kirlenmekte, iklim etkilenmekte dolayısıyla bölgenin ekosistemi değişmektedir. Proje, web tabanlı olması ve orman yangınlarına müdahalelerde gerçek anlamda etkin rol alması sayesinde kullanıcılar tarafından benimsenmiş ve orman yangınlarıyla etkin mücadelede vazgeçilemez bir unsur hâline gelmiştir.

Öğrenme Çıktısı

4 Acil çağrı hizmetlerinde iyi uygulama örnekleri ile ilişkilendirebilme

Araştır 4

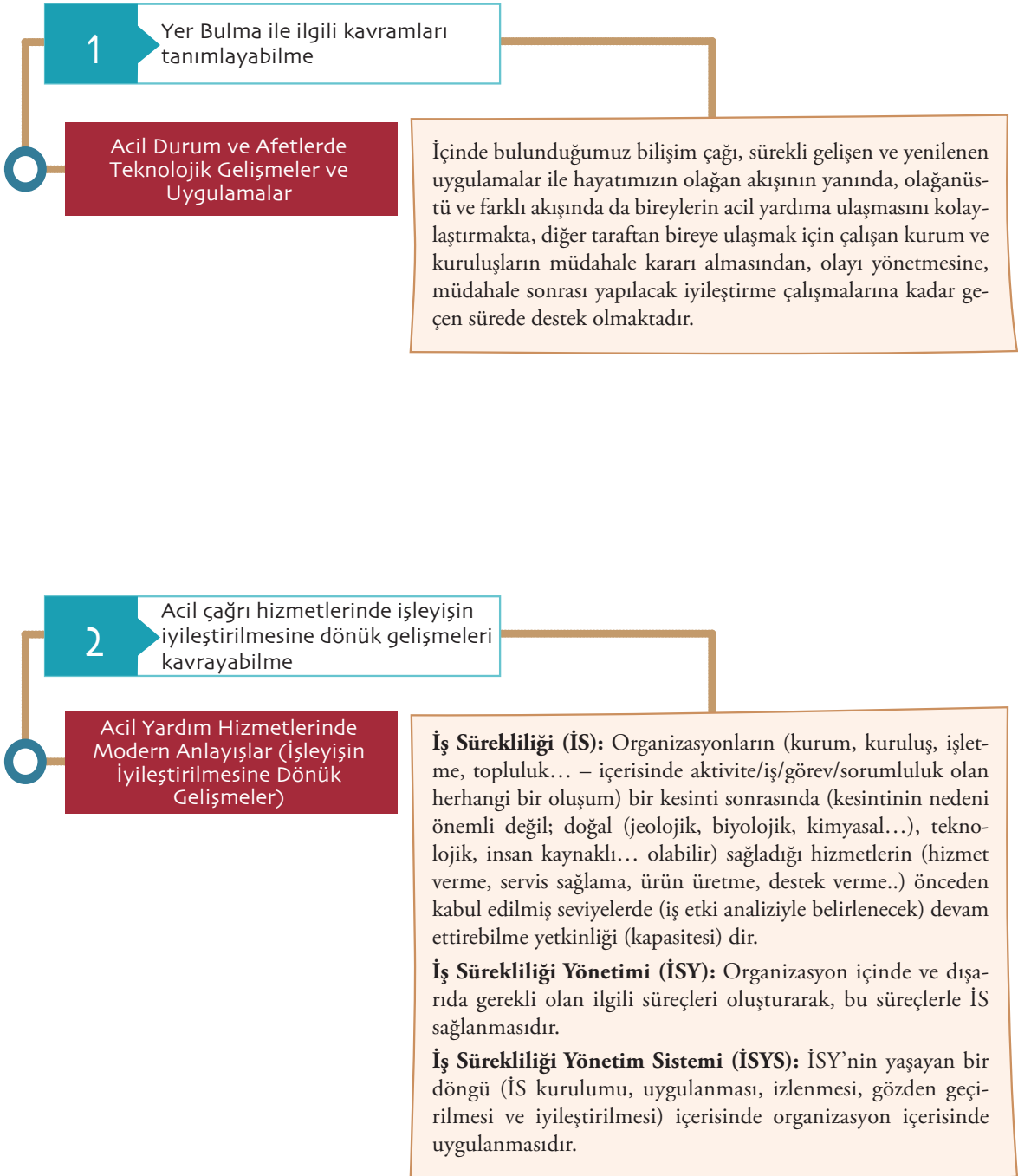
Kamu-Vatandaş ilişkilerinde iyi uygulama örneklerinden beklenen nedir? Araştırınız.

İlişkilendir

Acil durumlarda iyi uygulama için gönüllülüğün önemini anlatınız.

Anlat/Paylaş

Acil çağrı merkezleri için iyi uygulama deneyimlerinin önemi nedir? Düşününüz.



3

Kişisel gelişim farkındalığının Acil Çağrı Merkezleri için önemini anlayabilme ve tanımları kavrayabilme

Kişisel Gelişim Farkındalığı

Acil Çağrı Hizmetleri ve devamında yapılan müdahalelerde, acil duruma dönük teknik müdahalelerin yanı sıra, doğru kelime ve cümle kullanımı, insanların içinde bulunduğu zor şartların özümsemesi ve olağanüstü bu durumlarda verdikleri tepkilerin doğru anlaşılması, yerinde yanıtlar verilmesi, olayın profesyonel bir şekilde yönetilmesi için çalışanların farklı kişisel gelişim eğitimleri alması bir zorunluluk olmuştur.

4

Acil çağrı hizmetlerinde iyi uygulama örnekleri ile ilişkilendirebilme

İyi Uygulama Örnekleri

Örnek 1: Türkiye Radyo Amatörleri Cemiyeti Genel Merkezinin Muğla ili özelinde yaptığı çalışma önemli bir örnektir. Son teknoloji ürünü sistemler, karmaşık yapıları nedeniyle eski sistemlere oranla çok daha kırılgan hâle gelmişler, afet bir yana, birkaç saatlik bir elektrik kesintisinde bile işlevlerini yitirebilmektedirler. Oysa, acil durum telsiz haberleşmesi konusunda eğitim almış kişiler çok basit yapılı telsiz teçhizatını otomobil aküsü ve basit antenlerle çalıştırıp acil haberleşmeyi sağlayabilmektedirler.

Örnek 2: Yangın Yönetim Merkezleri -OGM Orman Yangın Yönetim Sistemi

Orman yangınları ile mücadele faaliyetleri acil ve olağanüstü nitelikte olup, başarı; iyi bir organizasyon, teknoloji kullanımı, cesaret, beceri ve tecrübeyi gerektirir. Orman yangınları ile mücadele çok yönlü, son derece bilgi ve deneyim isteyen pahalı bir iştir. Orman yangınlarının söndürülmesinde en önemli faktör erken tespit, hızlı ve etkin müdahaledir. Orman yangınlarını hızlı, ekonomik ve etkin bir şekilde koordine edebilmek amacıyla Yangın Yönetim Sistemi kurulmuştur.

1 Aşağıdakilerden hangisi Yer Bulma (Konum Bulma) sistemlerinden biri **değildir**?

- A. GPS (Global Positioning System)
- B. TDOA (Time Difference Of Arrival)
- C. Etkili Arama Yöntemi
- D. Varış Zamanı Yöntemi
- E. EOTD (Enhanced Observed Time Difference) Yöntemi

2 Aşağıdakilerden hangisi araç takip sistemlerinin kullanıcılarına sağladığı avantajlardan biri **değildir**?

- A. Yakıt, mesai, zaman gibi maliyet kalemlerinden tasarruf
- B. Ekipleri takip, denetleme, bilgi alma, müdahale etme kolaylığı
- C. Planlama, raporlama ve istatistiksel veri elde edebilme imkânı
- D. Hizmet sunum kalitesi ile acil yardım ihtiyacının etkin karşılanması
- E. Sürüş güvenliği sağlanması

3 Gelişmiş zaman farkı özelliği kullanılarak 50-200 metre doğrulukla konum belirleme özelliği aşağıdakilerden hangisidir?

- A. LNU
- B. EOTD
- C. ERBY
- D. CBTY
- E. MHRS

4 SAHMUS hangi birimler tarafından kullanılmaktadır?

- A. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
- B. Liman Başkanlıkları
- C. Deniz Fenerleri Teknisyenliği
- D. Sahil Güvenlik Komutanlığı
- E. Hava Kuvvetleri Komutanlığı

5 UMay sistem bütününde veri depolama, analiz ve sorgulama yapabilmek için farklı teknolojilerden faydalanmaktadır. Buna göre aşağıdakilerden hangisi bu teknolojiler içerisinde **yer almaz**?

- A. Sunucu Hizmetleri
- B. JEMUS
- C. 4.5 G İnternet Erişim Teknolojisi
- D. GPS
- E. WEB-GIS (GIS=CBS)

6 Emniyet Teşkilâtı tarafından yürütülen hizmetlere bilişim desteği vererek; görevin süratli, güvenilir ve etkin bir şekilde yerine getirilmesini ve vatandaşlarımızın zamanında, kaliteli ve kesintisiz olarak hizmet alabilmelerini sağlayan sisteme ne ad verilir?

- A. PTS
- B. PBS
- C. JEMUS
- D. EGMNET
- E. POLNET

7 Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi projesi ile hangi tarihten itibaren Avrupa Birliği ülkelerinde tüm araçlar bu sisteme uyumlu hâlde üretilmektedir?

- A. 29.10.2017
- B. 01.01.2018
- C. 28.02.2018
- D. 31.03.2018
- E. 11.02.2019

8 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (İSYS) kurma ortalama değişken süresi aşağıdakilerden hangisidir?

- A. 3 ay ile 3 sene
- B. 6 ay ile 5 sene
- C. 8 ay ile 5 sene
- D. 9 ay ile 6 sene
- E. 10 ay ile 6 sene

9 Bir acil çağrı birimini arayan kişiler, acil yardım aramalarında görevliler tarafından dinlenilmeden ve yaşadıkları sorunları anlatamadan yönlendirme yapıldığından yakınmaktadır. Bu durumda çağrı biriminde yapılması gereken öncelikli hizmet içi eğitim konusu aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Öfke Kontrolü
- B. Zaman Yönetimi
- C. Diksiyon
- D. Etkili İletişim
- E. Takım Çalışması

10 Aşağıdakilerden hangisi takım çalışması **gerektirmez**?

- A. Trafik kazasında sıkışan yolcuya müdahale edilmesi
- B. Ekiplerin eş güdüm içerisinde yönlendirilmesi
- C. Deprem sonrası arama, kurtarma ve sağlık birimlerine ulaştırma çalışmaları
- D. Denizde batan bir teknede arama, kurtarma ve sağlık birimlerine ulaştırma çalışmaları
- E. Gereksiz çağrının elenmesi

1. C

Yanıtınız yanlış ise “Yer Bulma Sistemi ile İlgili Tanımlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

2. E

Yanıtınız yanlış ise “Yer Bulma Sistemi ile İlgili Tanımlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

3. B

Yanıtınız yanlış ise “Yer Bulma Sistemi ile İlgili Tanımlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

4. D

Yanıtınız yanlış ise “Yer Bulma Sistemi ile İlgili Tanımlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

5. B

Yanıtınız yanlış ise “Yer Bulma Sistemi ile İlgili Tanımlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

6. E

Yanıtınız yanlış ise “Yer Bulma Sistemi ile İlgili Tanımlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

7. D

Yanıtınız yanlış ise “Yer Bulma Sistemi ile İlgili Tanımlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

8. A

Yanıtınız yanlış ise “İşleyişin İyileştirilmesine Dönük Gelişmeler (Re-organizasyon)” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

9. D

Yanıtınız yanlış ise “Kişisel Gelişim Farkındalığı Önemi ve Tanımları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

10. E

Yanıtınız yanlış ise “Kişisel Gelişim Farkındalığı Önemi ve Tanımları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

7

Araştır Yanıt Anahtarı

Araştır 1

Kullanmakta olduğumuz telefonlar, abonesi olduğumuz operatöre ait istasyonların yanı sıra diğer istasyonlarına da sinyal alma-verme şeklinde bağlıdır. Bu şekilde istasyonlardan konum alınması için LNU (Location Measurement Unit – Konum Ölçme Ünitesi) adı verilen teknolojik ünitelere ihtiyaç vardır. Baz istasyonları GSM telefon kullanıcılarından gelen sinyalleri tarayarak LMU 'ya gönderir ve burada oluşan tüm sinyaller karşılaştırılarak mobil telefonu kullanan kişinin koordinatlarının konumlandırılması sağlanır. Kullandığımız cihazın birkaç istasyondan sinyal alması ile, bulunduğumuz konuma en yakın değerler elde edilir. Elde edilen bu değerler acil yardım ile ilgili birimlerdeki sistemde, arama esnasında ekrana gerek koordinat gerekse de adres olarak yansır. Böylece konum tespit edilmiş olur.

7

Araştır Yanıt Anahtarı

Araştır 2

Afetlerde en kritik konulardan biri olan haberleşme, Başbakanlık AFAD'ın 'Kesintisiz ve Güvenli Haberleşme Sistemi' (KGHS) ile çözülüyor. Bir afet, acil durum, savaş veya seferberlik hâlinde 'Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezlerinin birbirleri ile kesintisiz ve emniyetli iletişim sağlamaları için 4 aşamalı bir haberleşme sistemi kuruluyor. 4.5G ile entegre edilebilen ve fiber gücünü de kullanan KGHS; Başbakanlık, AFAD, il ve ilçelerde kurulan merkezleri birbirine kesintisiz bağlıyor.

AFAD'ın kurduğu 'Kesintisiz ve Güvenli Haberleşme Sistemi' (KGHS) ile iletişim; fiber kablo, GSM ve uydu üzerinden otomatik aktarmalı olarak sağlanacak. Haberleşme bir kanaldan kesildiğinde diğer kanal üzerinden otomatik devam edecek. Dördüncü iletişim kanalı ise KGHS kapsamında 64 ile daha temin edilerek 81 ile yaygınlaştırılan HF/SSB telsiz sistemleri olacak.

6 Nisan 2016, Ankara/ Afet ve acil durum hâllerinde olayın büyüklüğüne göre Başbakanlık, AFAD, il ve ilçelerde 'Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezleri' kuruluyor. 1999 Marmara Depremi'nde olduğu gibi bu merkezlerin haberleşmelerinin kesilmemesi için KGHS projesi hayata geçiriliyor. Haberleşme imkânlarının zarar görülebilirlikleri dikkate alınarak hazırlanan 'Kesintisiz ve Güvenli Haberleşme Sistemi' (KGHS) ile merkezler arasında sürekli ve emniyetli haberleşme sağlanacak. Afet ve acil durumlarda görev alacak kuruluşların koordinasyon hâlinde çalışabilmesi için gereken haberleşme altyapısı da sağlanmış olacak.

Savaş ve Seferberlik Hâllerinde de Hizmet Verecek

İlk faz tamamlanarak 4 pilot ilde 15 uç noktada 'Kesintisiz ve Güvenli Haberleşme Sistemi' donanımları kuruldu. Merkezde ve yerelde yaklaşık 150 'Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezini' içine alması planlanan proje, savaş ve seferberlik hâllerindeki haberleşme ihtiyacını da karşılayacak. KGHS altyapısının donanımları Ankara, Diyarbakır, Zonguldak ve Eskişehir'in yanı sıra Başbakanlık AFAD Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezi (AADYM), AFAD Yedek AADYM ve paydaş dokuz kamu kurumuna yerleştirildi.

Sesin Yanı Sıra Data, Anlık Görüntü ve Fotoğraf Akışı Sağlayacak

Ses, fotoğraf, görüntü, e-posta ve data iletişimini sağlayacak Kesintisiz ve Güvenli Haberleşme Sistemi ile sürekli ve emniyetli iletişim alt yapısı kurulmuş olacak. Fiberden sonra ikinci aşama olan GSM kanalında daha önce ülkemizde mevcut 3G altyapısını kullanan KGHS, 4.5G ile kolayca entegre edilebilecek.

Ülke Geneline Yaygınlaştırma Çalışması Sürüyor

Kesintisiz ve Güvenli Haberleşme Sisteminin 81 ilde afet ve acil durum yönetim merkezlerini kapsayacak şekilde yaygınlaştırılması çalışmaları sürüyor. Donanım kurulumu tamamlanan merkezler için iletişim altyapı tahsisi çalışmaları devam ediyor. Yakın gelecekte 29 ildeki 40 AADYM'nin kesintisiz haberleşme olanağına ulaşması, birkaç yıl içinde ise projenin 81 il AADYM'yi ve merkezde afet ve acil durumlarda paydaş olarak görev yapacak kamu kurum ve kuruluşlarını da kapsayacak şekilde ülke çapında yaygınlaştırılması planlanıyor.

İnternet Sitesi : <https://www.afad.gov.tr/tr/4083/Afetlerde-Haberlesme-Sorunu-Ortadan-Kalkiyor>

7

Araştır Yanıt Anahtarı

Araştır 3

Hem sorumluluk alabilmek hem de gelişim için fırsatları kullanabilmek genellikle yerimizde durarak gerçekleşmiyor. Bilinç seviyemizde bazı değişikliklerin gerçekleşmesi gerekiyor. Kişisel gelişim eğitimleri iletişim becerilerini ve bilinç seviyesini pozitif etkiliyor. Bu yazılımınızda yaptığınız bir değişiklik gibi. Küçük bir güncelleme bile hayatta alabileceğiniz sonuçlar üzerinde etkide bulunuyor.

Gelişim özünde değişen dünyaya esnek bir şekilde uyum sağlayabilmek ve çevreye katma değer yaratabilmek için gerekli bir unsur. Elbette kökeninde öğrenme var.

Kariyer ve özel hayatlarında iletişim becerileri nedeniyle sorunlarla karşılaşan insanlar önlerindeki engeli aşabilmek için yeni duygusal ve düşünsel becerilere ihtiyaç duyarlar. Bu gereksinin kişisel gelişim eğitimleri için gereklilik oluşturur.

(U.Kısa)

Araştır 4

Esasen kamu kurumu tanımından ne anlamamız gerektiği konusu bu sorumuzun da yanıtı olacaktır. Kamu kurumu veya devlet kurumu olarak tanımlanan yapılar devletin bir bütün olarak işleyişinden ve yönetiminden sorumludur. Bu sorumlulukların yerine getirilmesi için devlet organları çeşitli konularda ve organizasyon modellerinde yapılanmıştır. Vatandaşlar açısından ise bu kurumlar ile ilişkiler bireysel veya tüzel kişilikler vasıtasıyla kurulmaktadır. İyi Uygulama Örnekleri son yıllarda kamusal alanda da karşımıza çıkan uygulamalardandır. Burada hedef vatandaşların kamu hizmetlerinden etkin, doğru ve hızlı bir şekilde faydalanmasıdır. Örneğin; BİMER, CİMER gibi elektronik ortamda başvuru imkânları yanı sıra e-devlet olarak sitede bir çok kamusal hizmetin elektronik olarak ve 24 saat süresince verilmesi, elektronik yazışmanın yaygınlaşarak ıslak imza ve posta süreci gibi zaman alan süreçlerin ortadan kaldırılması, acil durumlarda aranması gereken acil yardım hatlarının tek numaraya dönüştürülmesi, kimlik, ehliyet ve pasaport işlemlerinin Nüfus Müdürlüklerinde birleştirilmesi, dernek veya şirket gibi tüzel yapıların kuruluşunun kolaylaştırılması gibi ...

Bu uygulamalarda beklenti karşılıklıdır. Vatandaşın yukarıda belirttiğim gibi, kamusal hizmetlere ihtiyacı olduğu an hızlı, etkin ve doğru şekilde ulaşması, zaman kaybetmemesi, kamu kurumları arasında gidiş ve gelişlerin azaltılması, gerek bireysel gerekse tüzel işlerin hızla çözülmesi olarak bu beklentilerden bahsedebiliriz. Diğer taraftan kamu kurumları açısından konuyu irdelediğimizde, personel giderleri, vatandaşların oluşturduğu yoğunluğun ve bir an önce işini halletme arzusunun ortadan kalkması, cari giderler (elektrik, su, telefon, internet vb.) üzerinde tasarruf ve vatandaşlar ile görevliler arasında yaşanması muhtemel olumsuz diyalogların bertarafı ve işlemlerin, çeşitli saiklerin etkisinden (siyasi baskı, hemşerilik bağı, menfaat çakışmaları, kişiler arası husumetler, akrabalık vb.) uzaklaşarak belli bir standardizasyona kavuşturulması olarak kamusal beklentileri özetleyebiliriz.

(Kamil KARAKAYA – Muğla 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü)

Kaynakça

- US patent Amirijoo et al. Patent No: 6603976 B1, 5 August 2003
- ESMAY – UYAY Yrd.Doç.Dr. Muammer TÜN, Anadolu Üniversitesi
- European Union, “Telecoms: Commission calls on Member States to Step Up Awareness of Europe’s Single Emergency Number 112”, <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/151&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=fr> Erişim tarihi:08.03.2010.
- Gündüz Z. Y., “Avrupa Birliği’nin Dil Sorunu”, Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi, 2006;5(3):199-217.
- [22] European Union, “112: Commission Says EU Single Emergency Number Must get Multilingual”, <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/09/240> Erişim Tarihi: 18.02.2010.
- Tamer Demir (İş Sürekliliği Yönetimi)
- Aziz Şasa (Muğla Vilayetinde Acil Durum Haberleşmesinin Örgütlenmesi)
- MCC Umut Kısa (Kendini İsten Fethet Sayfa- 21)

İnternet Kaynakları

- www.btk.gov.tr
- <https://www.fcc.gov/encyclopedia/9-1-1-master-psap-registry>
- http://testdrive.mapinfo.com/techsupp/miprod.nsf/kbase_by_product/2312A3A6B51764F485256B4400572CE4
- www.112.gov.tr
- enabiz.gov.tr (Sağlık Bakanlığı e-nabız)

Bölüm 8

Kitlesel Olaylarda Acil Çağrı Merkezlerinin Rolü

öğrenme çıktıları

Kitlesel Olaylar

- 1 Kitlesel olaylarla ilgili genel tanımları bilme
- 2 Tehlikeli madde olasılığı olan olaylarda acil çağrılarının değerlendirilmesi ile ilgili uygulamaları bilme

Kitlesel Olaylarda Müdahale Organizasyonunda Acil Çağrı Hizmetlerinin Rolü

- 3 Kitlesel olayların şiddetinin belirlenmesi ile ilgili acil çağrı merkezi sorumluluklarını açıklayabilme
- 4 Kitlesel olaylarla ilgili acil çağrı merkezinin teyit etme, risk değerlendirme ve koordinasyon ile ilgili sorumluluklarını tanımlayabilme

Anahtar Sözcükler: • Kitlesel Olaylar • Tehlikeli Maddeler • Endüstriyel Kazalar • Acil Çağrı Merkezleri



GİRİŞ

Büyük hasar oluşturması beklenen olaylarla ilgili planlamaların yapılmasında, olayın tanımlanması ya da sınıflandırılması oldukça önemlidir. Büyük hasar oluşturan olayların tanımlanmasında, acil durum ve afet tanımları olayı yeterince açıklamaya yetmeyebilir. Örneğin 20 yaralı ve 5 ölümün olduğu bir otobüs kazasını tanımlarken, tek başına acil olay tanımı yetersiz kalır. Afet tanımının oluşturduğu hukuki sorumluluklardan dolayı, bu tip olaylarda afet tanımının çok kolay kullanılamadığını görmekteyiz. Acil durum ve afet tanımının ortasında kalan olaylar için son yıllarda hem literatürde hem de müdahale planlarında “kitlesel olaylar” tanımının sıkça kullanıldığını görmekteyiz. Bu tanım özellikle müdahale organizasyonlarının, rutin yani günlük acil olaylardan, büyük hasar oluşturan olaylara geçiş üzerine kurgulanması açısından önemlidir. Artık günümüzde müdahale ekipleri, büyük hasar oluşturan kitlesel olaylarla çokça karşılaşmakta ve afet yönetimi açısından müdahale organizasyonlarında günlük acillere müdahale ve kitlesel olaylara müdahale giderek iç içe girmektedir.

Müdahale organizasyonunun içerisinde yer alan acil yardım ekipleri öncelikle günlük olağan acillere müdahale için kurgulanmakla birlikte, her an büyük bir olaya müdahale için hazır konumda olmalıdır. Artık günümüzde afetlere müdahalede iyi organizasyon sağlamanın temel koşulu, günlük acillerde yani rutinde iyi işleyen bir acil yardım organizasyonudur. Bu açıları değerlendirirken, acil çağrı merkezleri de öncelikle günlük acil olayları yönetmek için oluşturulur, ancak büyük olayların yönetilmesinde hem çok önemli rolleri hem de sorumlulukları bulunur. Büyük olaylarda acil çağrı merkezlerinde görev yapan personel, olayın en az kayıp ile etkin bir şekilde yönetilmesi için anahtar öneme sahiptir.

KİTLESEL OLAYLAR

Acil hizmetlerin organizasyon ve sunumunda olay büyüklükleri değerlendirilirken, en temel iki parametre olayın oluşturduğu hasar ve barındırdığı riskin büyüklüğüdür. Acil durumlar sonrası oluşan hasarda ilk değerlendirilmesi gereken, olay sonrası oluşan ölümler ve kazazede sayısıdır. Acil durumları büyüklüğüne göre, üç seviyede değerlendirmek mümkündür. İlki “bireysel acil olaylardır”. Bu durum, bir hastalık durumu ya da kaza sonrası, tek bir

hasta/yaralının bulunduğu olayları tarif eder. Bu tip olaylara günlük işleyiş kuralları içerisinde müdahale edilir ve özel bir müdahale organizasyonu gerekmez. Ancak bazı durumlarda, olaya tehlikeli maddeler gibi risk arttıran durumlar eşlik edebilir ve müdahale organizasyonu değişebilir. İkinci olay tipi “çoklu olaylardır”. Bu tip olaylar; genellikle tek bir yer ve tek bir olayla sınırlı olup; olayda birden fazla yaralı söz konusudur. Olayda birden fazla acil yardım ekibi görev alır ve olay yeri yönetim sisteminin uygulanması gerekebilir. Olay, yerel acil yardım hizmeti kapasitesi ile yönetilebilir.

Üçüncü olay tipi ise “kitlesel olaylardır”. Olay birden farklı yerde, çok sayıda olayı kapsayabilir ve olayda çok sayıda yaralı bulunmaktadır. Olaydan toplumun önemli bir kısmı etkilenmiştir ve devam eden riskler hâlâ çok sayıda insan için tehdit oluşturmaktadır. Olaya müdahale için çok sayıda acil yardım ekibinin görev yapması, bazı durumlarda da özel yetişmiş kurtarma ekiplerinin müdahalesi gerekebilir. Olay yerel acil yardım hizmetleri kapasitesini aşar ve bazı durumlarda bölge dışından yardım gerekir. Olayın yönetimi için üst düzey olay yeri yönetim sisteminin oluşturulması gerekir. Kitlesel olaylar, çok sayıda müdahale ekibinin ortak çalışmasını gerektiren; ulaştırma veya endüstri kazalarından, yüzlerce hatta binlerce yaralının olduğu teknolojik ya da doğal kaynaklı afetlere kadar geniş bir tanımlı kapsar (SWEMSAB, 2010:3).

Afetler

Afetler, toplumlarda en önemli kitlesel zararı oluşturan olaylardır. Afetlerle mücadele, önemli hazırlık çalışmalarını, iyi yapılmış planlamaları ve birçok müdahale kurumunun koordinasyon içerisinde çalışmasını gerektirir. Bununla birlikte afetlerin, acil yardım hizmetleri açısından, müdahale kapasitesini bozması ve zararı arttırabilecek birçok riski de beraberinde getirmesi gibi olumsuzlukları bulunmaktadır.

Afetlerin Acil Çağrı Hizmetleri Açısından Özellikleri

Afetler çeşidine ve büyüklüğüne göre kendi özel koşullarını oluşturur. Her afetin kendine özgü özelliklerinin olması ile birlikte, acil yardım hizmetlerinin organizasyonu açısından önemli olan ve tüm afet durumlarında görülebilecek ortak birtakım özellikler de bulunmaktadır.

Bunlar;

- Afetler risk önleyici önlemlere rağmen, alınan önlemleri yetersiz kılarak oluşur, dolayısıyla acil yardım hizmetlerinin ve acil çağrı merkezlerinin afetlere yönelik hazırlığı çok önemlidir.
- Afetler beklenmeyen bir dönemde ve beklenmedik hızda oluşur, dolayısıyla acil yardım ekipleri her an afetlere müdahale edecekmiş gibi organize olmalıdır.
- Afetler, büyük zararlar oluşturur, dolayısıyla da büyük acil yardım organizasyonunu gerektiren kılar.
- Afetin oluşturduğu zararları hafifletebilmek veya yönetebilmek için hızlı işleyen bir acil yardım organizasyonuna gerek duyulur.
- Afetlerin ortaya çıkardığı olağandışı koşullar, risklere karşı önlem alınmasını ve zararın azaltılmasını zorlaştırır, dolayısıyla afet alanları acil yardım ekipleri için riskli alanlardır.
- Afet dönemleri, olağan dönemlerden farklı özellikler gösterir, dolayısıyla afetlere müdahale organizasyonu rutin işleymekten farklıdır.
- Afetlerin ilk dakikalarında hasar tam olarak anlaşılamayabilir, bu nedenle afet anonsu duyulduğu andan itibaren, eldeki müdahale kapasitesini arttırmaya yönelik çalışmalara başlanmalıdır (Aykaç, 2001: 125; Yılmaz, 2003: 7).

Afetlerin Sınıflandırılması

Başarılı bir afet yönetim modeli oluşturabilmek için oluşmuş, yaşanmış afetlerle ilgili veriler çok önemlidir. Özellikle risk yönetiminde, geçmişteki risklerin değerlendirilmesi adına tarih boyunca oluşmuş afetlerin değerlendirilmesi oldukça önemlidir. Ancak afetleri çok farklı isim ve gruplarda sınıflandırmak mümkündür. Afetler; oluş hızına göre, kaynağına göre, büyüklüğüne göre sınıflandırılabilir. Öyle ki, bu sınıflandırmalar her ülkeye, bölgeye ya da afet yönetimi alanında çalışan bilim adamlarına göre farklılık gösterebilmektedir. Bugün büyük afetlerin sınır aşan etkisi afetlerle küresel mücadeleyi gerekli kılmaktadır. Ancak afet sınıflandırmalarının ülkeler arasında farklılık oluşturması, tutarlı ve güvenilir veri tabanlarının oluşturulmasını zorlaştırmaktadır. Tüm dünyadaki afetlerle ilgili güvenilir, tutarlı ve risk yönetimlerinde

kullanılabilecek kapsamlı verilerin oluşturulması için 2006 yılında “Dünya Sağlık Örgütü” bünyesinde “Afet Epidemiyolojisi Araştırma Merkezi (CRED)” kurulmuştur (Below ve Wirtz, 2009:1).

CRED’in afetlerle ilgili önermiş olduğu ve bugün kabul gören güncel sınıflandırma, kaynağına göre; “doğal afetler” ve “insan - teknoloji kaynaklı afetler” olarak yapılmaktadır.

Doğal Afetler

Doğal afetler, doğa olayları sonucu oluşan, toplumun sosyoekonomik ve sosyokültürel faaliyetlerini etkileyen, can ve mal kayıplarına neden olan olaylardır. Doğal afetler çoğunlukla önlenemeyen ve kontrol edilemeyen olaylar olarak tanımlanır ve genellikle etkileri uzun sürelidir. Doğal afetler gelişim hızına göre, “akut” veya “yavaş” olarak kategorize edilebilir. Akut gelişenler; deprem, sel, kasırga, tayfun, yangın, tsunami, çığ, volkanik patlama, aşırı soğuk ya da kar fırtınası ve sıcak hava dalgası gibi olaylardır. Yavaş veya kademeli başlayan doğal afetler; kuraklık, kıtlık, çölleşme, ormansızlaşma ve böcek istilası olaylarını içerir. Doğal afetler, “biyolojik, jeofizik, meteorolojik, hidrolojik, iklimsel olmak üzere farklı başlıklarda değerlendirilmektedir. Bu başlıkları da tekrar kendi aralarında alt başlıklara ayırmak mümkündür (APHA, 2005)

Teknoloji Kaynaklı Afetler

Teknolojik afetler, bir tehlikenin kasıtlı ve kasıtsız bir kaza sonucu; çevreye, insanlara, ekonomiye geri dönüşsüz hasarlar oluşturmaktadır. Teknolojik afetlerde asli unsur insandır. Yine terörizm ve çatışmalar bu grupta değerlendirilir. Dünya afet tarihi büyük yıkım yaratmış doğal afetlerle dolu olsa da son yıllarda teknoloji kaynaklı afetlerin hem sıklığı artmış hem de yıkıcı etkileri büyümüştür. Tehlikeli maddelerin dünya genelinde mobilasyonunun artması, sanayileşmenin yaygınlaşması ve son yıllarda rejim yönünden stabil olmayan ve elinde kitle imha silahı bulunduran ülke sayısının artmış olması, teknoloji kaynaklı afet riskini de arttırmaktadır (AFAD, 2014:10).

Tehlikeli Madde Olayları

Tehlikeli maddeler, kontrol dışına çıktığında; insan sağlığı, mülkiyeti ve çevresi için risk oluşturabilecek maddelerdir. Tehlikeli maddeler, herhangi bir yolla insan vücuduna alındığında zehir etkisi

göstererek ya da yanma veya patlama özellikleri ile insan ve çevresi için risk oluştururlar. Tehlikeli maddeler, savaş ajanı veya terörist ataklarda saldırı ajanı olarak kullanılabilir. Endüstride, maddenin üretim alanında, transportu sırasında ya da depolama alanlarında meydana gelen kaza ya da sabotaj olayı sonrası serbest kalarak risk oluşturabilirler. Tehlikeli maddeler endüstride birçok alanda hammadde ya da üretim aracı olarak kullanılmakta, çeşitli ulaşım araçları ile nakledilmekte, çeşitli yerlerde depolanmaktadır. Alınan tüm önlemlere rağmen, tehlikeli madde taşıyan araçların karıştığı trafik kazaları, yangınlar ya da patlamalar sonrası bu tehlikeli maddeler risk oluşturabilmektedir. Tehlikeli madde kazaları, genelde karmaşık olaylardır ve birçok farklı müdahale kurumunun bir arada çalışmasını gerektirir. Tehlikeli madde olaylarında acil çağrı merkezlerinin ve personelinin hem riskin kontrol altında tutulması hem de hayat kurtarıcı eylemlerin gerçekleştirilebilmesi için çok önemli rol ve sorumlulukları bulunmaktadır (Öztürk, 2012).

Tehlikeli maddeler her yerde ve her zaman toplum için risk oluşturabilir. Bazen küçük bir işletme ya da sanayi kuruluşunda; bazen nükleer tıp uygulamalarının olduğu hastanelerde; gübre, insektisit/pestisit üreten ya da depolayan işletmelerde; temizlik malzemesi üretim ve depolama yerlerinde; akaryakıt üretim ve satış alanlarında tehlikeli maddelerle karşılaşılabilir. Bazen de rutin bir olay gibi görünen bir trafik kazasına, endüstriyel kazaya ya da intihar vakasına tehlikeli maddeler eşlik edebilir. Dufresne ve arkadaşları, karayollarında yük taşıyan kamyonların %5 ile %15'inin tehlikeli madde taşıdığını vurgulamakta ve trafik kazalarındaki riske dikkat çekmektedir (Dufresne vd, 2007:4). Yine başka bir çalışmada, nakliye sırasında meydana gelen tehlikeli madde kazaları daha fazla dikkat ve ilgi görse de tehlikeli madde olaylarının %75'i kimyasalların kullanıldığı ya da depolandığı endüstri alanlarında meydana geldiği vurgulanmaktadır (ATSDR, 2001:2).

Tehlikeli Madde Olasılığı Olan Olaylarda Acil Çağrılarının Değerlendirilmesi

Tehlikeli madde olaylarının yönetimi, olay çağrısı acil çağrı merkezine ulaştığı andan itibaren başlamalıdır. Acil çağrı merkezleri tehlikeli madde riski olan olayları, olay yerine müdahale ekiplerini sevk etmeden önce tanımlamaya çalışmalıdır. Bu

durum hem tehlikeli maddenin oluşturduğu kitlesel hasarın zamanında engellenmesi hem de olay yerine yönlendirilen müdahale ekiplerinin kendilerini korumak için zamanında önlem alabilmeleri açısından son derece önemlidir. Acil çağrı merkezlerinde tehlikeli madde riskinin zamanında tanımlanabilmesinde, acil çağrı personeline (dispatcher) büyük sorumluluklar düşmektedir. Acil çağrı personeli aldığı her çağrı için tehlikeli madde olasılığına karşı uyanık olmalıdır. Şüpheli durumlarda, olayın gerçekleştiği yerin ve olağandışı belirtilerin (keskin koku, göz tahrişi, tanımlanamayan duman vs.) tehlikeli madde içeren bir olayın belirtisi olabileceği unutulmamalıdır.

Acil çağrı personeli tehlikeli madde riski olan olaylarda, çağrıyı aldığı anda mümkün olduğunca daha fazla bilgi edinmek için sistematik bir takım sorulara, yanıt aramalıdır.

Bu sorular aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Olayın tipi ve niteliği nedir (Patlama, yangın, terör saldırısı vs)?
- Olaya tehlikeli maddelerin dahil olup olmadığının dair bilgi mevcut mu?
- Olaya tehlikeli maddeler dahilse, söz konusu tehlikeli maddelerin çeşidi ve ticari adları nelerdir?
- Acil yardım için çağrı merkezini arayan kişi kimdir?
- Olay yerinde mevcut devam eden riskler var mıdır?
- Risk oluşturan maddenin hâli (katı, sıvı, gaz) nedir?
- Kaç kişi maruz kalmıştır ve yaşları nedir?
- Etkilenen kişilerin, maruz kalma süresi nedir?
- Olası maruz kalma yolları (solunum, emilim, yenme) nelerdir?
- Maruz kalanlarda oluşan klinik bulgu ve belirtiler (Bulantı, kusma, solunum sıkıntısı, bilinç kaybı vs.) var mıdır?
- Tehlikeli madde maruziyeti ile birlikte, kombine yaralanmalar (açık travma, kırık, yanık vs.) var mıdır (Ekşi, 2015:123-125)?

Bazı endüstriyel kazalar öncelikle konvansiyonel (patlama, yangın, çökme) tehditlerle acil yardım istenir. Ancak acil çağrı personeli endüstriyel kazalarla ilgili tüm acil çağrılarda, tehlikeli madde riskinin olabileceğini unutmamalıdır. Acil çağrı

personelinin tehlikeli maddelerle ilgili riskleri zamanında fark etmesi, olay yerine gidecek acil yardım personeli için hayati önem taşır. Olay yerinde geç fark edilmiş tehlikeli maddeler, acil yardım personelinin yaralanmasına neden olabilir. Tehlikeli maddelerin bulguları; zararlı dumanlarda ve kimyasalların ortalığa saçılmasında olduğu gibi belirgin olabileceği gibi kokusuz/renksiz gazlar ve radyasyon gibi hiçbir belirti göstermeyen tehlikeler de olabilir. Acil çağrı personeli, endüstriyel kazalarla ilgili acil çağrılarda, olay yerindeki tehlikeli maddelerle ilgili ipuçlarını olay yerindekilerden öğrenmeye çalışmalıdır (ATSDR, 2001:14).

Olay yerinde tehlikeli madde tespiti için bazı ipuçları;

- Olağanüstü yangın koşulları, garip renkli alev, duman veya buhar bulutları,
- Kimyasalları tarif eden ya da tanımlanmayan kokular,
- Korumasız deri veya gözlerde tahriş oluşması,
- Olay yerinde bulunan ölü hayvanlar veya maddenin karıştığı sularda yaşayan balıkların ölmesi,
- Kaza alanında, kendiliğinden tutuşabilme özelliği olan malzemelerin bulunması,
- Isıtılmadan ya da kaynatılmadan bazı malzemelerde sıçramaların oluşması,

- Kap içinde bulunan sıvı maddelerde, olağandışı dalgalı buharların oluşması,
- Olay yerinde renkli buhar bulutlarının oluşması,
- Olay yerinde fokurdayan sıvıların olması,
- Bir taşıma kabından olan kaçak etrafında donma,
- Olay yerinde bulunan taşıma kaplarının, durup-dururken şekil değiştirmesi ve olağandışı şekillere girmesi, tehlikeli madde bulguları olabilir (Dufresne vd, 2007:16-17).

Tehlikeli Maddelerin Tanımlanması

Olay yerinde bir tehlikeli maddenin varlığı madde tespit edildikten sonra, bu maddenin ne olduğunun tanımlanması gerekir. Her tehlikeli maddenin oluşturduğu riskler ve bu risklere karşı alınması gereken önlemler birbirinden farklıdır. Tehlikeli maddeleri tanımlamada kullanılabilecek ve taşımacılığı yapılan tehlikeli maddeler konusunda bugün geçerliliği olan en önemli uluslararası araç, Birleşmiş Milletlerin “Tehlikeli Malların Karayolu ile Uluslararası Taşımacılığına İlişkin Avrupa Anlaşması (ADR)”dır. Türkiye ADR’ye, 22 Mart 2010 tarihinde taraf olmuştur. ADR’de taşımacılığı yapılan tehlikeli maddeler, 9 sınıfta tanımlanmaktadır (Tablo 8.1).

Tablo 8.1 ADR’ye Göre Tehlikeli Madde Sınıfları (BM, 2013a:102)

Sınıf 1	Patlayıcı maddeler ve nesneler
Sınıf 2	Gazlar
Sınıf 3	Alevlenir sıvılar
Sınıf 4	4.1 Alevlenir katılar, kendiliğinden tepkimeye giren maddeler ve duyarlılığı azaltılmış katı patlayıcılar
	4.2 Kendiliğinden yanmaya yatkın maddeler
	4.3 Su ile temas ettiğinde alevlenir gazlar açığa çıkartan maddeler
Sınıf 5	5.1 Yükseltgen maddeler
	5.2 Organik peroksitler
Sınıf 6	6.1 Zehirli maddeler
	6.2 Bulaşıcı maddeler
Sınıf 7	Radyoaktif malzemeler
Sınıf 8	Aşındırıcı maddeler
Sınıf 9	Muhtelif tehlikeli maddeler ve nesneler



Resim 8.1 Tehlikeli Madde Taşıyan Tanker Kazası Görüntüsü

Kaynak: <http://www.kocaeligazetesi.com.tr/lgp-yuklu-tanker-kazada-alev-aldi-638466h.htm>, 08.11.2017

Terör Saldırıları

İllegal grup veya örgütlerin stratejik, sosyal ve siyasal hedeflerine ulaşmak için oluşturdukları; korku, endişe ve dehşet ortamı “terörizm” olarak adlandırılır. Terörizmde hedef; toplumdaki güven duygusunu kırarak, kargaşa ve siyasi istikrarsızlık oluşturacak eylemlerle, kendi amaçlarını topluma ya da kamu otoritesine dayatmaktır. Terör örgütleri saldırılarını, daha çok ses getirecek büyüklükte ve özellikle insanların kitlesel olarak bulundukları alanlarda yapmaktadırlar. Terörizm saldırılarında kısa sürede kitlesel hasar oluşturabilecek konvansiyonel patlayıcılar ya da kitlesel imha aracı olarak “kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleer (KBRN)” ajanların kullanıldığı görülmektedir (Gençtürk, 2012: Ergil, 1992:139).

Konvansiyonel Patlayıcılar

Konvansiyonel patlayıcılar, terör saldırılarında en fazla kullanılan saldırıcı araçtır. Bunda konvansiyonel patlayıcıların terör grupları tarafından en kolay elde edinilebilir, kolay taşınabilir ve kolay kullanılabilir olması etkindir. Terör örgütleri tarafından en fazla kullanılan patlayıcı çeşitleri; “TNT”, “C4”, “Dinamit” ve “Nitrogliserin” içeren yüksek tesirli patlayıcı düzenekleri ile “boru tipi düzenekler”, “barut içeren patlayıcılar” ve “Molotof Kokteyli” gibi düşük tesirli düzeneklerden oluşmaktadır. Yapılış ve elde etme şekillerine göre de konvansiyonel patlayıcılar; profesyonel patlayıcılar

ve doğaçlama ya da amatörce yapılan patlayıcılar olarak ayrılabilir (FEMA, 2002).

Konvansiyonel patlayıcılarla gerçekleştirilen terör saldırılarında kitlesel hasarı arttırmak için kullanılan bir başka yöntem de, patlama alanında ikincil patlayıcıların kullanılmasıdır. Buradaki amaç, olay sonrası patlama alanına toplanan savunmasız halk ile birlikte, olaya ilk müdahaleyi gerçekleştirecek olan müdahale personeline zarar vermek ve hasarı arttırmaktır. İkincil patlamalar; olay yerinde bubi tuzağı ile ya da olaya müdahale devam ederken uzaktan kumanda ile gerçekleştirilebilir. 2008 yılında İstanbul Güngören’de meydana gelen ve 13 kişinin hayatını kaybettiği terör saldırısında, ilk patlamadan yaklaşık 15 dakika sonra ikinci patlayıcı patlatılmış, ölümlerin çoğu ikinci patlayıcının etkisiyle olmuştur (cnntürk, 2008). 2005’de Londra’da düzenlenen metro terör saldırısında, ardı ardına 3 bomba patlatılmış, 52 kişi ölmüş ve 700 kişi yaralanmıştır. 2006’da Hindistan Mumbai’de yapılan terör saldırısında, 11 dakikada 7 bomba patlatılmış ve 200’ün üzerinde ölüm ve 700 ün üzerinde yaralanma ile sonuçlanmıştır (Shiroff, 2011). Acil çağrı personeli, terör saldırılarında acil çağrı merkezlerini arayanları, ikincil patlayıcılar konusunda uyarmalı, güvenlik önlemlerinin alınması için olay yerindekileri yönlendirmelidir.

Kombine Saldırılar

Son yıllarda değişen terörizm stratejilerinde kitlesel zarar amacıyla, kombine tehditlerin bir arada kullanılması sıkça görülen bir durumdur. Bu tip

olaylarda genellikle konvansiyonel patlayıcılarla birlikte, KBRN ajanları bir arada kullanılmaktadır. Kombine patlayıcılarda, farklı etkisi olan ajanlar birleştirilmekte, ajanların erken ve geç ortaya çıkan etkilerinden yararlanılarak, saldırının etki süresi uzatılabilmektedir. Örneğin; bir konvansiyonel patlama ile bir biyolojik ajanın aynı anda kullanılması durumunda; ilk andaki hasar daha çok travma ağırlıklı olurken, geç dönemde biyolojik ajanın oluşturacağı enfeksiyonlarla hasar oluşabilir (Bowman, 2002).

Kimyasal Ajanlar

Kimyasal ajanlar temelde savaş ajanları olarak kabul edilmektedir. Ancak 1990 sonrası dünyanın kozmik ortamında artan terörizm, terör gruplarının saldırı stratejilerine bu ajanların eklenmesini sağlamıştır. Acil çağrı personeli, çağrı aldığı terör olaylarında kimyasal saldırı riskini gözden kaçırmamalıdır. Kimyasal ajanlar, insan vücuduna solunum ya da deri yolu ile nüfus ettikten sonra, başta merkezi sinir sistemi olmak üzere değişik organları hedef alarak, organın işlevini yerine getirmesine engel olur. Gösterdikleri fizyolojik etki ile kısa sürede ölüme neden olmak ya da geçici süre kişiyi etkisiz hâle getirmek için kullanılırlar. Kimyasal ajanlar genellikle gaz veya aerosol formda, inhalasyon yolu ile hızlı etki göstermeleri için kapalı ortamlarda kullanılırlar (Takafuji ve Kok, 2007).

Biyolojik Ajanlar

Biyolojik ajanlar; hastalık ve ölüme neden olması amacıyla virüs veya bakterileri insana bulaştırılarak kullanılırlar. Biyolojik ajanlar daha çok terör saldırılarında bir araç olarak kullanılmaktadır. Saldırı amaçlı kullanımda, doğada bulunan ajanın hastalık yapma özelliği, bulaşma hızı ve tedavisinde kullanılan ilaçlara dayanıklılığı artırılır. 180'den fazla ajanın, biyolojik terör ajan olarak kullanılabilirliği düşünülmektedir (Hooker, 2011).

Radyasyon

Radyasyonla ilgili olaylar; terörist saldırılarda kirli bomba kullanımı, nükleer saldırılar ya da nükleer kazalar şeklinde olabilir. Bu tip olaylarda tehdit oluşturan risk ortaktır; ortama ya da atmosfere yayılan radyasyon insanlar ve çevresi için risk oluşturur.

a. Terör saldırılarında kirli bomba kullanılması

Konvansiyonel patlayıcılara (dinamit, TNT vb.) entegre edilen radyoaktif materyalin patlatılarak dağıtılması, "kirli bomba" olarak adlandırılır. Amaç, patlama ya da sonrasında çıkacak yangın ile

radyoaktivitenin atmosfere taşınması, insan sağlığı ve çevre üzerinde zarar oluşturmastır. Hastanelerde kullanılan bir radyoterapi cihazı ya da sanayide kullanılan gıda ışınlama cihazlarından elde edilecek radyoaktif materyalle bile öldürücü bir kirli bomba elde edilebilir (Winterfeldt ve Rosoff, 2007:540).

b. Nükleer saldırılar ve kazalar

Günümüz koşullarında, bir ülkenin başka bir ülkeye doğrudan nükleer saldırı yapması çok beklenen bir durum değildir. Ancak terör örgütlerinin nükleer saldırılarını, saldırı stratejilerinin içerisinde kullanmaları olası bir durumdur. Terör örgütleri nükleer silahı doğrudan elde ederek ya da yapma becerisine sahip olarak; bir nükleer tesise saldırı veya sabotaj düzenleyerek gerçekleştirebilirler (Ekşi, 2013:41). Nükleer tesisler, terörizme hedef olabilir ve konvansiyonel saldırılara göre çok büyük hasarlar oluşabilir. Terör örgütleri nükleer tesislere sabotaj düzenleyerek de saldırılarını gerçekleştirebilirler. Sabotajın amacı tesisin güvenlik planlarını elde ederek, güvenlik açıklarını saptamak veya tesisin direkt soğutma sistemini hedef alarak tesiste patlama ve yangın riski oluşturmak olabilir (Ferguson ve Potter, 2004:72; Demirci, 2009).

Kitlesele Yangınlar

Yanma; yanıcı madde, oksijen ve yeterli ısının bir araya gelmesi oluşan kimyasal bir olaydır. Yangın ise denetlenemeyen ya da kontrol altına alınmayan yanma olarak tanımlanır. Yangınların ilk aşamasında koku, sonra duman ve en son alev görülür. Alevden ziyade bazen, koku ve duman yangının ilk habercisi olabilir. Kontrol altına almakta zorlanılan, büyük kentsel, endüstriyel ve orman yangınları kitlesele yangınlar olarak tanımlanabilir. Kitlesele yangınların kontrol altına alınmasında, risklerin yönetilmesinde ve doğru yangın söndürme organizasyonunun yapılmasında acil çağrı merkezlerinin önemli rolleri bulunmaktadır.

Kitlesele Kazalar

Endüstriyel Kazalar

Endüstriyel üretim ve depolama alanlarında, insanlar ve çevresi için hem risklerin sayısı hem de risklerin büyüklüğü daha fazladır. Endüstri alanlarında karşılaşılan olağan olaylara bile yanıcı, parlayıcı ve patlayıcı maddeler dahil olabilir. Bazı olaylarda bu maddelerle birlikte, üretim aracı olarak ya da depolanan tehlikeli maddeler de bulunabilir ve kazaların bir kısmında bu maddeler insanlara ve

çevresine zarar verecek şekilde serbest kalmış olabilir. Tehlikeli maddeleri üretim aracı olarak kullanan ya da depolayan iş yerlerinin, ilgili idari kurumlar tarafından takip edildiği, ilgili mevzuat ve iş güvenliği kurallarına göre denetlendiği düşünülür. Ancak bu denetimler çoğu zaman yetersizdir ve genelde tehlikeli maddeler endüstri alanlarında tahmin edilenden daha fazla ve yaygın bulunur. Acil çağrı personeli, hizmet verdikleri bölgede tehlikeli maddelerin bulunduğu ya da depolandığı alanları ya da bu konuda risk oluşturan yerleri bilmeli, tehlikeli maddelerin mobilasyonundan haberdar olmalı, acil yardım ekiplerini görevlendirirken, ekipleri risklerden haberdar etmelidir.

Ulaştırma Kazaları

Son yıllarda, gerek iş gerekse turizm amaçlı olarak insanların dünya genelindeki mobilasyonunun artması, ulaştırma alternatiflerinin artmasına ve toplu taşımacılığın büyümesine neden olmuştur. Hâlihazırda taşımacılığın önemli bir kısmı kara yolu aracılığıyla olsa da; demiryolu, deniz ve hava taşımacılığı da son yıllarda hızla büyümektedir.

Kara Yolu Kazaları

Dünyada her gün 3000'den fazla kişi kara yollarında trafik kazalarına bağlı olarak yaşamını yitirmektedir. Gelişmiş ülkelerde trafik kazasına bağlı

ölümlerin yaklaşık %60'ı olay yerinden hastaneye ulaşıncaya kadarki dönemde olmaktadır, bu oran düşük gelirli ülkelerde %90'lara kadar çıkmaktadır. Yapılan çalışmalar hastane öncesi acil bakımın doğru organizasyonu ile trafik kazalarına bağlı ölümlerin önemli bir kısmının önlenabilir kabul edilmektedir. Özellikle büyük trafik kazalarında, müdahale organizasyonunun yapılmasında acil çağrı merkezlerinin büyük rolü bulunmaktadır (WHO, 2004:1-2).

Demir Yolu Kazaları

Demir yolu kazaları; hem raylarda olan tren kazalarını hem hemzemin geçit kazalarını hem de köprü ve tünel kazalarını kapsar. Demiryolu kazaları son derece komplike ve ölüm oranlarının yüksek olduğu olaylardır. Demir yolu kazalarında öncelikli olarak olaya müdahale edecek olan personelin güvenliği düşünülmelidir. Demir yolu kazalarında stabil olmayan olay yeri; elektrik ve enkaz altında kalma gibi birçok risk barındırmaktadır. Elektrikli sistemlerde en önemli tehlike, tahmin edilebileceği gibi elektriktir. Hızlı tren sistemlerinde 11.000 Volt'a kadar elektrik bulunabilmektedir. Bu oran hafif raylı sistemlerde 600 Volt civarındadır. Olaya müdahaleden önce, elektrik hatlarının kapatıldığından ve trenlerin hareket etmeyeceğinden emin olunmalıdır (Kimball ve Stambaugh, 2003:12) (Resim 2).



Resim 8.2 Demir Yolu Kazası Görünümü

Kaynak: <http://darkroom.baltimoresun.com/2013/06/june-3-photo-brief-siamese-twin-girls-glenn-close-at-the-white-house-flooding-in-europe/topshots-germany-train-accident/>, 08.11.2017

Deniz Kazaları

Son yıllarda kitlesele olayların içinde, su taşımacılığı ile ilgili kazalar, oldukça önemli yer tutmaktadır. Özellikle son yıllarda göçmenlerin yasa dışı taşımacılığında, deniz yolları; özellikle de uygun olmayan deniz taşıtları ve deniz taşıtlarında kapasitenin çok üstünde insanın taşınması ile karşılaşabilmektedir. Bu koşullarda yapılan taşımacılıkta; kazaların oluşması ile birlikte, yeterli güvenlik önleminin alınmamış olması; özellikle yeteri oranda güvenlik donanımının sağlanmamış olması, can yeleği ve kurtarma simitlerinin yetersiz olması; deniz taşıtlarında bulunan personelin ve yolcuların kendi kendilerini kurtarma için kullanabilecekleri donanımın eksik ya da arızalı olması gibi durumlar hasarı arttırmaktadır (CDC, 2014). Kitlesele deniz taşımacılığı kazalarından çocuklar çok daha fazla etkilenir. Bunda belirleyici olan en önemli nedenler; çocukların kendi kendini kurtarma kapasitelerinin yetersiz olması ve başta hipotermi olmak üzere olumsuz çevre koşullarına daha dayanıksız olmalarıdır. Bununla birlikte bu tip kazalarda; yaralılarda boğulma ile birlikte, spinal travma başta olmak üzere ek yaralanmaların ve hipoterminin de eşlik edebileceği unutulmamalıdır (Clemens, 2013).

Hava Yolu Kazaları

Uçaklarla yapılan yolculuklar, diğer toplu ulaşım yöntemlerine göre daha güvenli kabul edilmekte ve kaza riski son derece düşük kabul edilmektedir. Ancak nadirde olsa, kazalarda oluşan hasar ciddidir ve yolcu uçakları ile olan kazalarda genelde kitlesele hasar oluşur. Büyük kazaların çok önemli bir kısmında maalesef kazazedelerin neredeyse tamamı kaybedilir (Newman, 2006:1). Uçak kazalarında tüm müdahale personeli için önemli riskler bulunmaktadır. Kaza alanında yangının devam etmesi, uçakta bulunan yakıtın yüksek yanma ve parlama özelliği önemli riskleri de beraberinde getirir. Bununla birlikte enkaz alanında bulunan yapısal çöküntüler ve uçak parçaları (metal parçaları, camlar) önemli riskler oluşturur. Acil yardım ekipleri, kaza alanında teknik ekipler ve itfaiyecilerle birlikte görev yapmamalıdır (AAIB, 2008).

Tünel Kazaları

Tüm gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de hem kara taşımacılığında hem de raylı sistemler-

de tünellerin sayısı hızla artmaktadır. Tünel kazalarını iki başlıkta değerlendirmek gerekir. Bunlar, tünelin inşaatı sırasında meydana gelebilecek kazalar ve tünelde olabilecek trafik kazalarıdır.

Tünel Şantiyesi Kazaları

Tünel şantiyelerinde en önemli risk, inşaat devam ederken yapısal çöküşlerin oluşmasıdır. Bugünün koşulları ve teknolojinin de katkısıyla kullanılan modern yöntemlerde, tünel şantiyelerinde yapısal çöküş olayları son derece azalmıştır. Ancak hâlihazırda bu konudaki riskler sıfırlanabilmiş değildir. Bir diğer önemli risk de, şantiye çalışan iş makinalarının egzozlarından çıkan karbonmonoksit gazıdır. Eğer şantiye alanında hava sirkülasyonu yeterli düzeyde sağlanamazsa, işçilerde inhalasyon zehirlenmelerine neden olabilir. Tünel şantiyelerinde olan kazalarda, müdahale personeli birçok önemli risk bekler.

Tünellerdeki Trafik Kazaları

Tünellerde olan trafik kazaları, açık alanlarda olan kazalara göre çok daha fazla risk barındırır. Bununla birlikte tünel kazalarında, çoklu veya kitlesele hasarlarla karşılaşma riski daha yüksektir. Tünellerde oluşan trafik kazalarında müdahale organizasyonu karmaşıktır ve çok sayıda riski beraberinde taşımaktadır. Öncelikle tünelin, özellikle de büyük kazalar sonrası kurtarma operasyonlarında etkili kullanılabilecek acil çıkış alanlarının ve kurtarma odalarının oluşturulmuş olması gerekir. Tünellerde meydana gelen kazalara karşı yerel acil sağlık sistemlerinin mutlaka bir hazırlığının olması, gerekli planlamaların ve kurtarma operasyonlarında kullanılabilecek ekipman ve donanımına sahip olunması, görevli personelin tünel kazaları ile ilgili eğitim ve deneyim kazanması ve tünele özel koşulların; trafik yoğunluğu, tünelin geometrik özellikleri ve bölgenin meteorolojik özelliklerinin bilinmesi gerekmektedir (Geo vd., 2006:388).

Maden Kazaları

Madenler tüm dünyada en riskli iş yerleri olarak kabul edilir. Gelişen teknoloji ile birlikte, birçok risk kontrol altında tutulabilse de, özellikle gelişmekte olan ülkelerde maden kazaları hala önemli sorunların başında gelmektedir. Ülkemizde 2014 yılında meydana gelen “Soma” ve “Ermenek” ma-

den kazaları, konunun birçok farklı açıdan tartışılmasına neden olmuştur. Öncelikle, hem ulusal hem de uluslararası mevzuata göre, maden kazalarının önlenmesi veya zarar azaltma ve olası kazalara yönelik hazırlık çalışmalarının yapılması öncelikle maden şirketinin sorumluluğundadır. İdare ise bu çalışmaların etkin bir şekilde yapılıp-yapılmadığına dair denetim mekanizmaları geliştirmelidir. Madenlerin bulunduğu bölgelerdeki yerel müdahale ekipleri yeteneklerinin içerisine maden kazalarına müdahaleyi de eklemeli ve hazırlık çalışmaları için maden şirketleri ile iş birliği yapmalıdır (IRMA, 2014).

Maden kazalarına ilk müdahaleyi yapanlar, şirketin madencilerden oluşturduğu kurtarma ekipleri olmaktadır. Madende görev yapan madencilerin içerisinden, her vardiyada görev yapacak yeterli sayıda, profesyonel eğitim almış madencinin görevlendirilmesi gerekir. Özellikle büyük maden kazaları, kitlesel hasar barındırır. Kazalarda çok sayıda madenci yaralanabilir ya da hayatını kaybedebilir. Ancak madenlerin bulunduğu alanlar genellikle küçük yerleşim yerleridir. Küçük yerleşim yerlerinde acil yardım kapasitesinin sınırlı olduğu düşünüldüğünde, etkin müdahale için hazırlık süreçlerinin daha etkin geçirilmesi gerekir. Yapılan planlamalarda yerel kapasitenin, kitlesel olaylara müdahalede eksikliğini nasıl tamamlayacağını planlanması, diğer bölgelerle karşılıklı yardımlaşmanın nasıl sağlanacağını tanımlanması gerekir (West Virginia Office of Miners, 2008:14).



Yaşamla İlişkilendir



SOMA MADEN KAZASI

13 Mayıs 2014 tarihinde Manisa'nın Soma İlçesi'ndeki yeraltı kömür ocağında meydana gelen maden kazasında 301 madenci hayatını kaybetmiştir. Olayın oluş şekli tam olarak aydınlatılamamış olması ile birlikte TMMOB 2014 yılında yayınlamış olduğu raporda kazanın oluş şeklini şu şekilde açıklamıştır. *"Ocağın ana giriş noktasından yaklaşık 1.350 metre mesafede ve ana hava giriş yolunun kuzey ve güney olmak üzere ikiye ayrıldığı kavşak noktasının yakınındaki galeride başladığı tahmin edilen yangının lastik nakliye bandını, elektrik kablolarını, ağaç tahkimatı ve plastik olduğu iddia edilen basınçlı hava borularını tutuşturmuş olabileceği düşünülmektedir"*(TMMOB, 2014). Saat 14.30-15.00 civarlarında fark edilen olaya, maden işletmesinin imkânlarıyla müdahale edilmeye çalışılmış, facianın büyüklüğünün anlaşılması ile önce komu ocaklardan ve sonra da acil yardım hizmeti veren kuruluşlardan yardım istenmiştir. Olaya müdahale için Afet ve Acil durum Yönetimi Başkanlığı Sivil Savunma Birlikleri,

Manisa ve komşu illerden gelen itfaiye, AKS 110 ve 112 acil sağlık ekipleriyle birlikte, Zonguldak'tan gelen maden kazalarına müdahale için eğitilmiş ve madencilerden oluşan özel kurtarma ekipleri görev yapmıştır. Olayın ilk haber edilmesinden itibaren acil yardım kuruluşlarının acil çağrı merkezleri hem olayın yönetilmesinde hem de olaya müdahale eden çok sayıda farklı kuruluştan yer alan acil müdahale ekiplerinin koordinasyonunda yer almışlardır.

Kaynak: <http://www.trthaber.com/haber/gundem/soma-maden-faciiasi-icin-bilgi-notu-128261.html>, 07.11.2017

Öğrenme Çıktısı



- 1 Kitlesele olaylarla ilgili genel tanımları bilme
- 2 Tehlikeli madde olasılığı olan olaylarda acil çağrılarının değerlendirilmesi ile ilgili uygulamaları bilme

Araştır 1

Acil durumlarda olayın büyüklüğü belirlenirken değerlendirilmesi gereken parametreler nelerdir?
Acil Çağrı Merkezlerine yapılan çağrılarda, tehlikeli madde riskinin değerlendirilmesi için dikkat edilmesi gerekenler nelerdir?

İlişkilendir

Afetlerde acil çağrı merkezlerinin görevleri ile olağan dönem işleyişi arasında ne gibi farklılıklar bulunmaktadır açıklayınız?
Bir ülkede yaygın kullanılan ulaştırma yol ve araçları ile tehlikeli madde kaza riski arasındaki ilişkiyi açıklayınız?

Anlat/Paylaş

Türkiye'de son yüzyılda yaşanmış olan büyük afetleri, CRED sınıflandırmasına göre sınıflandırarak örneklerle anlatın.
Birleşmiş Milletler Tehlikeli Malların Karayolu ile Uluslararası Taşımacılığına İlişkin Avrupa Anlaşması'na (ADR) Türkiye ile birlikte taraf olan Avrupa ülkeleri hangileridir, örneklerle anlatın.

KİTLESEL OLAYLARDA MÜDAHALE ORGANİZASYONUNDA ACIL ÇAĞRI HİZMETLERİNİN ROLÜ

Kitlesele olaylarda acil yardım hizmetlerinin organizasyonu, kitlesele hasarı doğrudan etkileyeceği gibi ölümlerde oranlarında da belirleyicidir. Acil yardım hizmetlerinin organizasyonunda ise acil çağrı merkezlerinin önemli rolleri bulunmaktadır. Kitlesele olayların oluşmasıyla birlikte, aynı anda birçok insan acil çağrı merkezlerini arar. Aynı anda yapılan bu çağrılarının yönetilmesi, olay yerindekilerin yönlendirilmesi, risklerin kontrol altına alınabilmesi için gereken önlemler, hangi acil yardım ekiplerinin görevlendirileceğinin belirlenmesi ve bu acil yardım ekiplerinin koordinasyonunun sağlanması, acil çağrı merkezlerinin önemli görevleridir.

Kitlesele Olayların Şiddetinin Belirlenmesi

Kitlesele olaylarda olayın şiddetinin belirlenmesi, müdahale kapasitesinin belirlenmesi açısından çok önemlidir. Kitlesele olaylara etkin ve hızlı müdahale için öncelikle olayın doğru tanımlanması gerekir.

Kitlesel olaylarda, müdahale kapasitesinin belirlenmesi açısından değerlendirilirken; öncelikle kazazede sayısı değerlendirilir. Bu değerlendirmelerde, çeşitli yöntemler ve sınıflandırmalar kullanılmaktadır. Kitlesel olaylar için müdahale kapasitesi belirlenirken, Türkiye’de kullanılan bir yöntem bulunmamaktadır. Dünyada çeşitli ülkelerde kullanılan farklı yöntemler bulunmaktadır. ABD’de “Florida Olay Yeri Yönetimi Kılavuzu”nda, kitlesel olaylar beş seviyede değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmede kazazede sayısının beşin daha altında olduğu olaylar, rutin acil olay olarak tanımlanmaktadır (Tablo 8.2).

Tablo 8.2 Kitlesel Olayların Sınıflandırılması (FFOG, 2012:5)

Olay Seviyesi	Tanım
1	Yaralı sayısı 5 ile 10 arasındadır. Olay risk arttıracak yeni tehditler barındırmaz ve yerel imkanlarla üstesinden gelinebilir. Genelde 4 acil yardım ambulansı ile olay yönetilebilir. Olay yeri yöneticisi, acil sağlık hizmetlerinde görev yapan ve alanda bulunan en deneyimli ve eğitilmiş personeldir. Kazazedeler için bölgede, en yakında ki bir-iki hastane ile sevk organizasyonu yapılabilir.
2	Yaralı sayısı 11 ile 20 arasında değişmektedir. Olay, müdahale kapasitesi sınırlı olan bölge lerde, yerel kapasiteyi yetersiz kılabilir. Olay yerinde yaklaşık 6 acil yardım ambulansına gereksinim duyulur. Olayın barındırdığı riske göre, özel kurtarma ve müdahale personeline ihtiyaç duyulabilir. Yerel kapasite olayı yönetmek için yeterli olduğu sürece, olay yeri yöneticisi alanda bulunan en deneyimli ve eğitilmiş acil sağlık personeli olabilir. Genelde sevk organizasyonunda bölgede bulunan en az 3 hastane yer alır. Hava ambulansları başta olmak üzere alternatif nakil yöntemleri değerlendirilmelidir.
3	Yaralı sayısı 21 ile 100 arasındadır. Olay yerel kapasiteyi büyük oranda aşar ve bölgesel destek gerekebilir. Olay yerinde en az 8 acil yardım ambulansı görev yapmalıdır. Hastane sevk organizasyonunda yerelde bulunan tüm hastaneler yer alır. Olay yeri yönetiminde acil durum yönetimi konusunda yerel organizasyonda yönetici pozisyonunda bulunan birisi yer almalıdır. Hava ambulansları ile bölge dışı hastanelere nakil için planlamalar yapılmalıdır.
4	Yaralı sayısı 101 ile 1000 arasındadır. Olay yerinde en az 25 acil yardım ambulansının görev yapması gerekir. Müdahalede bölgesel kaynakların aktif hâle getirilmesi gerekir. Hastane sevk organizasyonunda, bölge hastanelerinin tamamı yer almalıdır. Bölge hastanelerinin kapasitesine ve nakil organizasyonuna göre, olay yerinde acil tıbbi bakım alanının oluşturulması gerekebilir. Olay yerinden yaralıların nakli için hava ambulansı gibi alternatif ambulanslarla birlikte özellikle yeşil gruptaki kazazedeler için toplu taşıma araçları kullanılabilir. Olay yeri yönetiminde, acil durum yönetiminden yerelde bulunan en üst düzey yönetici görev almalıdır.
5	Yaralı sayısının 1000’den fazla olması durumunda, yerel ve bölgesel kaynaklar yetersiz kalır. Ulusal ve hatta uluslararası destek gerekebilir. Olay yeri yöneticisi, acil yardım konusunda bölgede bulunan en üst düzey yetkili olmalıdır. Bölgede bulunan hastaneler sevk organizasyonunda yetersiz kalacağı için çeşitli transport seçenekleri ile yaralıların bölge dışındaki hastanelere nakli planlanmalı, bölgesel ya da ulusal yetersizliklerde sahra hastanelerinin kurulması düşünülmelidir.

Kitlesel Olaylara Müdahale Kapasitesinin Oluşturulması

Kitlesel olaylarda müdahale kapasitesinin oluşmasında, can kaybının en aza indirilmesi için birçok farklı kurumun bir araya gelerek koordinasyon içerisinde çalışması gerekir. Kitlesel olay yönetiminde; öncelikle olağan dönemlerde kullanılan acil yardım kuruluşlarının etkinleştirilmesi gerekir. Acil çağrı merkezleri, hem acil yardım kuruluşlarının harekete geçirilmesinde hem de bu kuruluşlar arasında koordinasyonun sağlanmasında görev alırlar.

Kitlesele Olayların Teyit Edilmesi ve İlk Değerlendirme

Acil çağrı merkezine gelen aramalardan kitlesele olayların teyit edilmesi gerekir. Aynı olay için birden fazla vatandaşın acil çağrı merkezini araması, resmi bir görevlinin araması gibi durumlar olayın teyit edilmesini kolaylaştırır. Olayla ilgili ilk bilgilerin edinilmesi ve ilk değerlendirmenin acil çağrı personeli tarafından yapılması gerekir. Bu değerlendirme, acil çağrı personelinin birtakım temel bilgileri edinmesi gerekir. Bu bilgiler aşağıdaki gibidir.

- Olayın içeriği, zamanı ve tam olarak coğrafi konumu,
- Olayın büyüklüğü,
- Devam eden tehlike potansiyeli,
- Tahmin edilen kayıplar ve yaralıların sayısı,
- Personel başta olmak üzere, müdahale için gerekli olan kapasite; her acil yardım ekibi ile ilgili ayrı rakamlar belirlenmeli, gerekli olabilecek özel donanım tanımlanmalıdır.
- Tehlikeli madde ya da özel kurtarma gerektirecek durumlardır.

Acil çağrı merkezi tarafından kitlesele olaylarla ilgili ilk değerlendirmede, olay yerinden acil çağrı numarasına yapılan çağrılardan, olayın büyüklüğü anlaşılmalı çalışılmalıdır. Olayın büyüklüğü tanımlanırken, acil çağrı personelinin birtakım sorulara yanıt araması gerekir. Bunlar;

- Olay yerinde kaç kazazede var? Büyük olaylarda ilk rakamlar hep tahmini rakamlar olacaktır.
- Yaralanmaların şiddeti ve çeşidi nedir? Patlama yaralanması, yanıklar, büyük organ yaralanmaları vs.
- Kazazedeler için olay yerinde devam eden tehlikeler nelerdir? Bazen başlangıçta küçük görülen bir olay, barındırdığı ek riskler ile çok büyük sonuçlar doğurabilir.

Acil çağrı merkezi tarafından olay ile ilgili yapılan ilk değerlendirmede, eğer olay bir kitlesele olayı tarif ediyorsa, hemen kitlesele olay bildirimini ilgili kurum ve kuruluşlara bildirilmesi gerekir. Bu kurumlar, acil yardım hizmetlerinin kapasitesini oluşturan itfaiye, afet ve acil durum yönetimi il müdürlüğü, polis ve jandarma gibi güvenlik ekipleri ile birlikte, valilik afet ve acil durum merkezi olmalıdır.

Olay Yeri Risk Değerlendirmesinin Yapılması

Acil çağrı merkezine kitlesele olaylarla ilgili bildirim yapıldığında, olay teyit edilip, ilk değerlendirme yapıldıktan sonra, ilk yapılması gerekenlerden birisi olay yerindeki risklerin değerlendirilmesidir. Bu değerlendirme acil çağrı merkezi tarafından, olay yerinde bulunanlar vasıtasıyla yapılır. Bu kişi çoğu zaman acil durumu bildirmek için olay yerinden arayan kişi olur. Bu kişi bazen bir güvenlik görevlisi, bazen iş yeri güvenliği ve sağlığı uzmanı gibi profesyoneller olabilir. Bu değerlendirmede olay yerinde ki riskler tespit edilmeli ve bu risklerin kontrol altına alınması için gerekli olan kurum ve kuruluşlar mümkün olduğunca hızlı harekete geçirilmelidir. Olay yerindeki tehlikelerin değerlendirilmesinde dikkat edilmesi gereken bir takım bilgiler bulunmaktadır. Acil çağrı personeli risklerin değerlendirilmesi için olay yerinden arayanlardan aşağıdaki bilgileri öğrenmeye çalışması gerekir.

- Olay yerinde sarkmış ya da yerde bulunan elektrik kabloları var mı?
- Doğalgaz hat ve tesisatlarından kaçaklar var mı?
- Olay yerinde yapısal çökme riski var mı?
- Olay yerinde ya da yakınında tehlikeli maddeler var mı?
- Yangın riski var mı?
- Herhangi birisinde KBRN maruziyeti var mı?
- Herhangi birisinde duman ya da toksik madde inhalasyonu var mı?
- Herhangi bir kimyasalla kontamine olmuş kazazede var mı?
- Olay yerinde patlama olmuş mu ve olay yerinde bulunan başka patlayıcılar var mı?
- Olay yerinde hâlihazırda aktif saldırgan birileri var mı?

Müdahale Ekipleri Arası Koordinasyonun Sağlanması

Kitlesele olaylara müdahalede etkinlikte temel belirleyicilerden bir tanesi, müdahale ekipleri arası koordinasyonun sağlanmasıdır. Bu koordinasyon, kitlesele olaylara zamanında ve etkin müdahalenin de anahtar faktörüdür. Bunun sağlamanın yolu da iyi işleyen bir acil çağrı merkezidir. Acil çağrı merkezi

acil yardım kuruluşları arasında koordinasyonu sağlamak için aşağıdaki eylemleri yerine getirmelidir.

- Olaya müdahale edecek acil yardım ekiplerinin çeşitleri (ambulans, itfaiye, güvenlik vs.) ve ekip sayıları belirlenmeli ve bu sayılar acil yardım kuruluşları ile paylaşılmalıdır.
- Olay yerine yönlendirilen acil yardım ekiplerine, olayın türü, büyüklüğü ve barındırdığı riskler hakkında bilgi verilmelidir.
- Kitlesel olayların yönetiminde, mümkün olduğunca hızlı ve etkin işleyen bir alan yönetiminin oluşturulması gerekir. Acil çağrı merkezi, olay yeri yönetimi ile doğrudan ve kesintisiz iletişim kurmalıdır.
- Olay yerine gerekli olabilecek ek müdahale ekipleri, özel kurtarma personeli ve gerekli olabilecek lojistik ihtiyaçların olay yeri yönetimi ile birlikte kararlaştırılması ve olay yerine yönlendirilmesi sağlanmalıdır.
- Hastanelere nakledilmesi gereken yaralıları için nakil organizasyonu sağlanmalıdır.

Kitlesel Olaylarda Acil Çağrı Personelinin Rolü

Tüm acil yardım hizmetlerinin sürdürülmesinde asli unsur insan gücüdür. Birçok alanda olduğu gibi acil çağrı hizmetleri alanında da iyi yetişmiş, mesleki bilgi ve beceriye sahip, gelişmiş iletişim becerilerine ve mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerine sahip insan gücü, hizmetin etkin sunulmasında

son derece önemlidir. Kitlesel olaylarda acil çağrı merkezlerinin etkin işleyebilmesi için acil çağrı personeline büyük sorumluluklar düşmektedir. Acil çağrı personelinin bu sorumluluklarını yerine getirebilmesi için acil çağrı personelinin mesleki ve hizmet içi eğitimlerinde kitlesel olaylarla ilgili konular yer almalı, acil çağrı personeli kitlesel olaylarla ilgili planlardan haberdar olmalı, kitlesel olaylara müdahale ile ilgili yapılan tatbikat çalışmalarına katılmalıdır.

Mobil Komuta Kontrol Merkezi

Kitlesel olayların bazıları depremler ve seller gibi yapısal hasarlar oluşturabilir. Bu yapısal hasarlar mevcut acil durum yönetimi altyapısını da olumsuz etkileyebilir. Acil çağrı merkezleri devre dışı kalabilir veya iletişim sistemleri işlerliğini kaybedebilir. Bu tip durumlarda kitlesel olayların bulunduğu bölgede, olayın yönetimi için mobil komuta kontrol merkezleri devreye sokulabilir. Yine bazı durumlarda, radyasyon kazaları gibi kitlesel olayın oluşturmuş olduğu hasar belli bir bölgede yoğunlaşmış ve müdahale için uzun süre devam edecek müdahale eylemleri gerekebilir. Bu tip durumlarda olay yerinde yönetimi kolaylaştırmak adına mobil komuta kontrol merkezleri devreye sokulabilir. Mobil komuta kontrol araçları, bir acil çağrı merkezinde yer alabilecek tüm iletişim ve bilişim araçlarını barındıran panelvan tipi araçlardan, otobüs ya da çekicilerle taşınabilecek konteynerlerden oluşmaktadır (Ekşi, 2015:45-60) (Resim 3-4).



Resim 8.3 Mobil Komuta Kontrol Merkezi Aracı Örneği-Dış Görünüm

Kaynak: http://huseyinkalkavanasml.meb.k12.tr/tema/icerikler/112-ambulans-servisi-komuta-kontrol-merkezi-ve-umke-gezisi_1915583.html, 07.11.2017



Resim 8.4 Mobil Komuta Kontrol Merkezi Aracı Örneği-İç Görünüm

Kaynak: <http://www.istanbulhaber.com.tr/taksim-meydani-ve-istiklal-caddesi-mobil-komuta-kontrol-araci-ile-izleniyor-haber-422664.htm>, 07.11.2017



Araştırmalarla İlişkilendir

KAMUDA TEKNOLOJİ KULLANIMI, AVRUPALILAŞMA, ETKİNLİK VE VERİMLİLİK AÇISINDAN TEK NUMARA (112) ACIL ÇAĞRI MERKEZLERİ PROJESİ VE E-ÇAĞRI (E-CALL) UYGULAMALARI

İç güvenlik, kent güvenliği, afet ve acil durum yönetimi sistemlerini de ilgilendirecek şekilde uygulanan, 112 Tek Acil Çağrı Merkezi Projesi kapsamında bilgi ve iletişim teknolojileri etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Acil Çağrı Merkezleri Projesi kapsamında sağlık, itfaiye, jandarma, polis ve valiliklerce gerekli görülen diğer birimlerin aynı mekânda konuşlanmaları ve koordinasyon içerisinde çalışmaları amaçlanmaktadır. Türkiye’de Antalya ve Isparta örneklerinde Karma Model dediğimiz (Co-location) modeli tercih edilmiştir. Bu modelde, 112 acil yardım çağrılarını karşılayan personel ile operasyonu sevk ve idare edecek polis, jandarma, sağlık ve itfaiye gibi ilgili kurumların yetkilileri aynı mekanda hizmet vermektedirler.

Son yıllarda 112 Tek Acil Çağrı Merkezi Projesi kapsamında yapılan yatırımlarla hem olağan dönem acil yardım hizmetlerine ulaşımın kolaylaştırılması, talep mekanizmasının hızlandırılması hedeflenmekte, hem de afetler başta olmak üzere kitlesel olaylara müdahalede kurumlar arası koordinasyonun güçlendirilmesi hedeflenmektedir. Konu ile ilgili daha ayrıntılı bilgiye, “Sönmez M. (2004). Kamuda Teknoloji Kullanımı, Avrupalılaşma, Etkinlik ve Verimlilik Açısından Tek Numara (112) Acil Çağrı Merkezleri Projesi ve E-Çağrı (E-Call) Uygulamaları. Türk İdare Dergisi. 482:149-182-57.” ulaşılabilir.

Öğrenme Çıktısı



3 Kitlesel olayların şiddetinin belirlenmesi ile ilgili acil çağrı merkezi sorumluluklarını açıklayabilme

4 Kitlesel olaylarla ilgili acil çağrı merkezinin teyit etme, risk değerlendirme ve koordinasyon ile ilgili sorumluluklarını tanımlayabilme

Araştır 2

Acil çağrı merkezleri tarafından kitlesel olayların şiddetinin belirlenmesi, müdahale kapasitesinin oluşturulmasını nasıl etkiler?

Kitlesel olaylarda risk değerlendirmesinde, acil çağrı merkezlerinin temel sorumlulukları nelerdir?

İlişkilendir

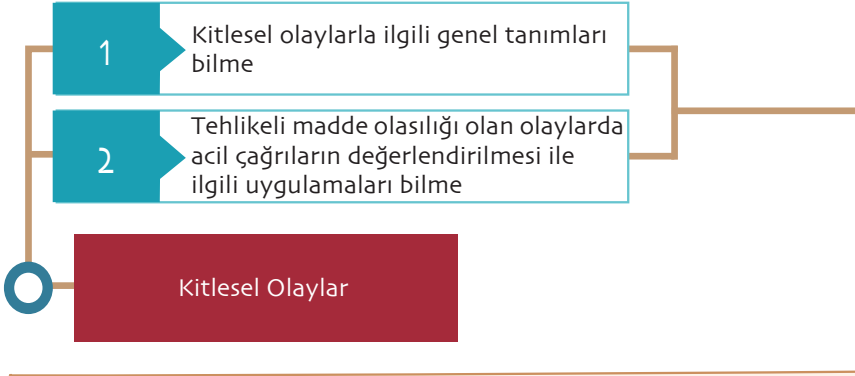
Kitlesel olayların şiddetinin belirlenmesi ve müdahale kapasitesinin belirlenmesinde, yaralı sayısının temel veri alınmasının gerekçesini açıklayınız?

Avrupa 112 Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması hedefleri ile acil çağrı merkezlerinin asli görevlerinden olan kitlesel olaylarda müdahale ekipleri arası koordinasyonun sağlanması arasındaki ilişkiyi açıklayınız?

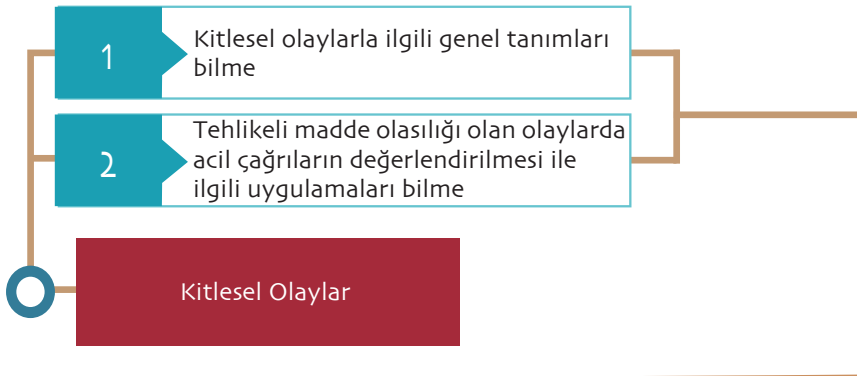
Anlat/Paylaş

Bu kitap bölümünde kitlesel olayların sınıflandırılmasında “ABD Florida Olay Yeri Yönetimi Kılavuzu” örnek olarak verilmiştir. Dünyanın başka ülkelerinde benzer kılavuzlar kullanılmakta mıdır, örneklerle anlatın?

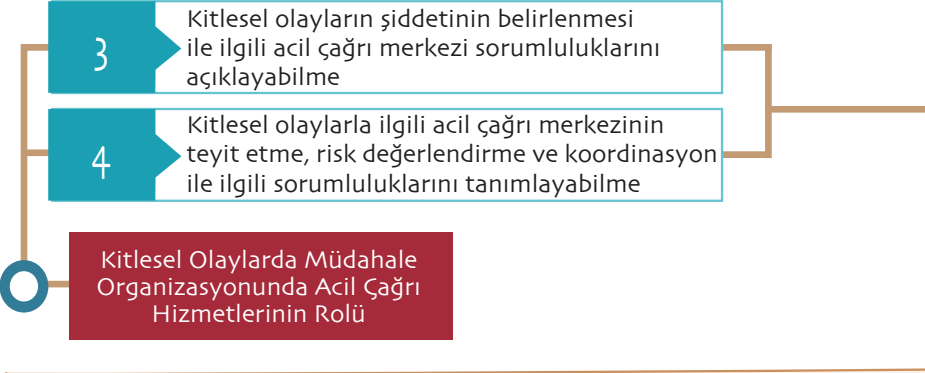
Yaşadığınız ilde Sağlık Bakanlığı 112 Komuta kontrol Merkezi ya da 112 Acil Çağrı Merkezi bünyesinde yer alan mobil acil çağrı merkezi bulunmakta mı? Araştırınız ve hangi durumlarda kullanılmasının planlandığını anlatınız?



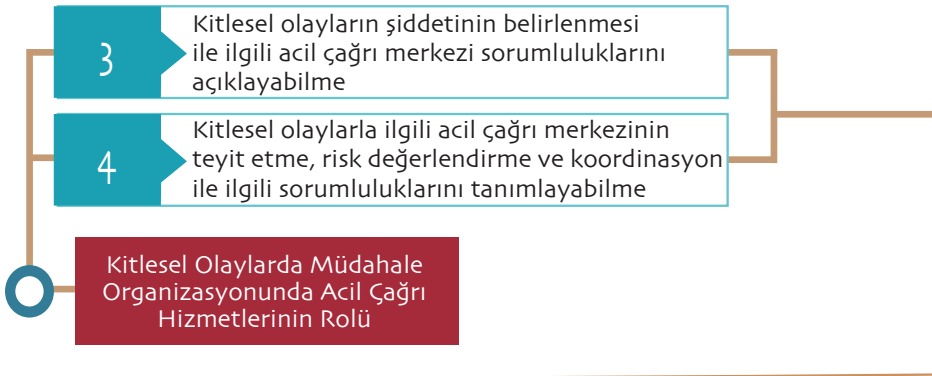
- Acil hizmetlerin organizasyon ve sunumunda olay büyüklükleri değerlendirilirken, en temel iki parametre olayın oluşturduğu hasar ve barındırdığı risk büyüklüğüdür.
- Acil durumları büyüklüğüne göre, üç seviyede değerlendirmek mümkündür. İlki “bireysel acil olaylardır”. Bu durum, bir hastalık durumu ya da kaza sonrası, tek bir hasta/yaralının bulunduğu olayları tarif eder. İkinci olay tipi “çoklu olaylardır”. Bu tip olaylar; genellikle tek bir yer ve tek bir olayla sınırlı olup; olayda birden fazla yaralı söz konusudur. Olayda birden fazla acil yardım ekibi görev alır ve olay yeri yönetim sisteminin uygulanması gerekebilir. Üçüncü olay tipi ise “kitlesel olaylardır”. Olay birden farklı yerde, çok sayıda olayı kapsayabilir ve olayda çok sayıda yaralı bulunmaktadır.
- Kitlesel olaylar, çok sayıda müdahale ekibinin ortak çalışmasını gerektiren; ulaşırma veya endüstri kazalarından, yüzlerce hatta binlerce yaralının olduğu teknolojik ya da doğal kaynaklı afetlere kadar geniş bir tanımlı kapsar.
- Afetler, toplumlarda en önemli kitlesel zararı oluşturan olaylardır. Afetlerle mücadele, önemli hazırlık çalışmalarını, iyi yapılmış planlamaları ve birçok müdahale kurumunun koordinasyon içerisinde çalışmasını gerektirir. Bununla birlikte afetlerin, acil yardım hizmetleri açısından, müdahale kapasitesini bozması ve zararı arttıracabilecek birçok riski de beraberinde getirmesi gibi olumsuzlukları bulunmaktadır.
- Afetler çeşidine ve büyüklüğüne göre kendi özel koşullarını oluşturur. Her afetin kendine özgü özelliklerinin olması ile birlikte, acil yardım hizmetlerinin organizasyonu açısından önemli olan ve tüm afet durumlarında görülebilecek ortak birtakım özellikler de bulunmaktadır.
- Tüm dünyadaki afetlerle ilgili güvenilir, tutarlı ve risk yönetimlerinde kullanılabilecek kapsamlı verilerin oluşturulması için 2006 yılında “Dünya Sağlık Örgütü” bünyesinde “Afet Epidemiyolojisi Araştırma Merkezi (CRED)” kurulmuştur.
- CRED’in afetlerle ilgili önermiş olduğu ve bugün kabul gören güncel sınıflandırma, kaynağına göre; “doğal afetler” ve “insan - teknoloji kaynaklı afetler” olarak yapılmaktadır.
- Doğal afetler, doğa olayları sonucu oluşan, toplumun sosyoekonomik ve sosyokültürel faaliyetlerini etkileyen, can ve mal kayıplarına neden olan olaylardır.
- Doğal afetler, “biyolojik, jeofizik, meteorolojik, hidrolojik, iklimsel olmak üzere farklı başlıklarda değerlendirilmektedir. Bu başlıkları da tekrar kendi aralarında alt başlıklara ayırmak mümkündür.
- Teknolojik afetler, bir tehlikenin kasıtlı ve kasıtsız bir kaza sonucu; çevreye, insanlara, ekonomiye geri dönüşsüz hasarlar oluşturmalarıdır. Teknolojik afetlerde asli unsur insandır.
- Tehlikeli maddelerin dünya genelinde mobilasyonunun artması, sanayileşmenin yaygınlaşması ve son yıllarda rejim yönünden stabil olmayan ve elinde kitle imha silahı bulunduran ülke sayısının artmış olması, teknoloji kaynaklı afet riskini de arttırmaktadır.



- Tehlikeli maddeler, kontrol dışına çıktığında; insan sağlığı, mülkiyeti ve çevresi için risk oluşturabilecek maddelerdir. Tehlikeli maddeler, herhangi bir yolla insan vücuduna alındığında zehir etkisi göstererek ya da yanma veya patlama özellikleri ile insan ve çevresi için risk oluştururlar.
- Tehlikeli madde kazaları, genelde karmaşık olaylardır ve birçok farklı müdahale kurumunun bir arada çalışmasını gerektirir.
- Tehlikeli madde olaylarında acil çağrı merkezlerinin ve personelinin hem riskin kontrol altında tutulması hem de hayat kurtarıcı eylemlerin gerçekleştirilebilmesi için çok önemli rol ve sorumlulukları bulunmaktadır.
- Tehlikeli maddeler her yerde ve her zaman toplum için risk oluşturabilir. Bazen küçük bir işletme ya da sanayi kuruluşunda; bazen nükleer tıp uygulamalarının olduğu hastanelerde; gübre, insektisit/pestisit üreten ya da depolayan işletmelerde; temizlik malzemesi üretim ve depolama yerlerinde; akaryakıt üretim ve satış alanlarında tehlikeli maddelerle karşılaşabilir.
- Bazen de rutin bir olay gibi görünen bir trafik kazasına, endüstriyel kazaya ya da intihar vakasına tehlikeli maddeler eşlik edebilir.
- Tehlikeli madde olaylarının yönetimi, olay çağrısı acil çağrı merkezine ulaştığı andan itibaren başlamalıdır. Acil çağrı merkezleri tehlikeli madde riski olan olayları, olay yerine müdahale ekiplerini sevk etmeden önce tanımlamaya çalışmalıdır.
- Acil çağrı merkezlerinde tehlikeli madde riskinin zamanında tanımlanabilmesinde, acil çağrı personeline (dispatcher) büyük sorumluluklar düşmektedir. Acil çağrı personeli aldığı her çağrı için tehlikeli madde olasılığına karşı uyanık olmalıdır. Şüpheli durumlarda, olayın gerçekleştiği yerin ve olağandışı belirtilerin (keskin koku, göz tahrişi, tanımlanamayan duman vs.) tehlikeli madde içeren bir olayın belirtisi olabileceği unutulmamalıdır.
- Bazı endüstriyel kazalar öncelikle konvansiyonel (patlama, yangın, çökme) tehditlerle acil yardım istenir. Ancak acil çağrı personeli endüstriyel kazalarla ilgili tüm acil çağrılarda, tehlikeli madde riskinin olabileceğini unutmamalıdır.
- Acil çağrı personelinin tehlikeli maddelerle ilgili riskleri zamanında fark etmesi, olay yerine gidecek acil yardım personeli için hayati önem taşır. Olay yerinde geç fark edilmiş tehlikeli maddeler, acil yardım personelinin yaralanmasına neden olabilir.
- Tehlikeli maddelerin bulguları; zararlı dumanlarda ve kimyasalların ortalığa saçılmasında olduğu gibi belirgin olabileceği gibi kokusuz/renksiz gazlar ve radyasyon gibi hiçbir belirti göstermeyen tehlikeler de olabilir.
- Olay yerinde bir tehlikeli maddenin varlığı madde tespit edildikten sonra, bu maddenin ne olduğunun tanımlanması gerekir. Her tehlikeli maddenin oluşturduğu riskler ve bu risklere karşı alınması gereken önlemler birbirinden farklıdır.
- Tehlikeli maddeleri tanımlamada kullanılabilecek ve taşımacılığı yapılan tehlikeli maddeler konusunda bugün geçerliliği olan en önemli uluslararası araç, Birleşmiş Milletlerin “Tehlikeli Malların Karayolu ile Uluslararası Taşımacılığına İlişkin Avrupa Anlaşması (ADR)”dır.



- İlegal grup veya örgütlerin stratejik, sosyal ve siyasal hedeflerine ulaşmak için oluşturdukları; korku, endişe ve dehşet ortamı “terörizm” olarak adlandırılır.
- Terörizm saldırılarında kısa sürede kitlesel hasar oluşturabilecek konvansiyonel patlayıcılar ya da kitlesel imha aracı olarak “kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleer (KBRN)” ajanların kullanıldığı görülmektedir.
- Konvansiyonel patlayıcılar, terör saldırılarında en fazla kullanılan saldırgan aracıdır. Bunda konvansiyonel patlayıcıların terör grupları tarafından en kolay elde edinilebilir, kolay taşınabilir ve kolay kullanılabilir olması etkindir.
- Konvansiyonel patlayıcılarla gerçekleştirilen terör saldırılarında kitlesel hasarı arttırmak için kullanılan bir başka yöntem de patlama alanında ikincil patlayıcıların kullanılmasıdır.
- Son yıllarda değişen terörizm stratejilerinde kitlesel zarar amacıyla kombine tehditlerin bir arada kullanılması sıkça görülen bir durumdur. Bu tip olaylarda genellikle konvansiyonel patlayıcılarla birlikte, KBRN ajanları bir arada kullanılmaktadır.
- Kimyasal ajanlar temelde savaş ajanları olarak kabul edilmektedir. Ancak 1990 sonrası dünyanın kozmik ortamında artan terörizm, terör gruplarının saldırı stratejilerine bu ajanların eklenmesini sağlamıştır.
- Kimyasal ajanlar, insan vücuduna solunum ya da deri yolu ile nüfus ettikten sonra, başta merkezî sinir sistemi olmak üzere değişik organları hedef alarak, organın işlevini yerine getirmesine engel olur.
- Biyolojik ajanlar; hastalık ve ölüme neden olması amacıyla virüs veya bakterileri insana bulaştırılarak kullanılırlar. Biyolojik ajanlar daha çok terör saldırılarında bir araç olarak kullanılmaktadır.
- Radyasyonla ilgili olaylar; terörist saldırılarda kirli bomba kullanımı, nükleer saldırılar ya da nükleer kazalar şeklinde olabilir.
- Nükleer tesisler, terörizme hedef olabilir ve konvansiyonel saldırılara göre çok büyük hasarlar oluşabilir.
- Kontrol altına almakta zorlanılan, büyük kentsel, endüstriyel ve orman yangınları kitlesel yangınlar olarak tanımlanabilir. Kitlesel yangınların kontrol altına alınmasında, risklerin yönetilmesinde ve doğru yangın söndürme organizasyonunun yapılmasında acil çağrı merkezlerinin önemli rolleri bulunmaktadır.
- Yapılan çalışmalar hastane öncesi acil bakımın doğru organizasyonu ile trafik kazalarına bağlı ölümlerin önemli bir kısmının önlenmesi kabul edilmektedir. Özellikle büyük trafik kazalarında, müdahale organizasyonunun yapılmasında acil çağrı merkezlerinin büyük rolü bulunmaktadır.
- Demir yolu kazalarında öncelikli olarak olaya müdahale edecek olan personelin güvenliği düşünülmelidir. Demir yolu kazalarında stabil olmayan olay yeri; elektrik ve enkaz altında kalma gibi birçok risk barındırmaktadır.
- Kitlesel deniz taşımacılığı kazalarından çocuklar çok daha fazla etkilenir. Bunda belirleyici olan en önemli nedenler; çocukların kendi kendini kurtarma kapasitelerinin yetersiz olması ve başta hipotermi olmak üzere olumsuz çevre koşullarına daha dayanıksız olmalarıdır.
- Uçak kazalarında tüm müdahale personeli için önemli riskler bulunmaktadır. Kaza alanında yangının devam etmesi, uçakta bulunan yakıtın yüksek yanma ve parlama özelliği önemli riskleri de beraberinde getirir.
- Tünel kazalarını iki başlıkta değerlendirmek gerekir. Bunlar, tünelin inşaatı sırasında meydana gelebilecek kazalar ve tünelde olabilecek trafik kazalarıdır.
- Madenlerin bulunduğu bölgelerdeki yerel müdahale ekipleri yeteneklerinin içerisine maden kazalarına müdahaleyi de eklemeli ve hazırlık çalışmaları için maden şirketleri ile iş birliği yapmalıdır.



- Maden kazalarına ilk müdahaleyi yapanlar, şirketin madencilerden oluşturduğu kurtarma ekipleri olmaktadır. Madende görev yapan madencilerin içerisinde, her vardiyada görev yapacak yeterli sayıda, profesyonel eğitim almış madencinin görevlendirilmesi gerekir. Özellikle büyük maden kazaları, kitlesel hasar barındırır.
- Kitlesel olaylarda olayın şiddetinin belirlenmesi, müdahale kapasitesinin belirlenmesi açısından çok önemlidir. Kitlesel olaylara etkin ve hızlı müdahale için öncelikle olayın doğru tanımlanması gerekir.
- Kitlesel olaylar için müdahale kapasitesi belirlenirken, Türkiye’de kullanılan bir yöntem bulunmamaktadır. Dünyada çeşitli ülkelerde kullanılan farklı yöntemler bulunmaktadır. ABD’de “Florida Olay Yeri Yönetimi Kılavuzu”nda, kitlesel olaylar beş seviyede değerlendirilmektedir.
- Kitlesel olaylarda müdahale kapasitesinin oluşmasında, can kaybının en aza indirilmesi için birçok farklı kurumun bir araya gelerek koordinasyon içerisinde çalışması gerekir.
- Acil çağrı merkezleri, hem acil yardım kuruluşlarının harekete geçirilmesinde hem de bu kuruluşlar arasında koordinasyonun sağlanmasında görev alırlar.
- Acil çağrı merkezine gelen aramalardan kitlesel olayların teyit edilmesi gerekir. Aynı olay için birden fazla vatandaşın acil çağrı merkezini araması, resmi bir görevlinin araması gibi durumlar olayın teyit edilmesini kolaylaştırır.
- Olayla ilgili ilk bilgilerin edinilmesi ve ilk değerlendirmenin acil çağrı personeli tarafından yapılması gerekir.
- Acil çağrı merkezi tarafından kitlesel olaylarla ilgili ilk değerlendirmede, olay yerinden acil çağrı numarasına yapılan çağrılardan, olayın büyüklüğü anlaşılmaya çalışılmalıdır.
- Acil çağrı merkezi tarafından olay ile ilgili yapılan ilk değerlendirmede, eğer olay bir kitlesel olayı tarif ediyorsa, hemen kitlesel olay bildirimin ilgili kurum ve kuruluşlara bildirilmesi gerekir.
- Acil çağrı merkezine kitlesel olaylarla ilgili bildirim yapıldığında, olay teyit edilip, ilk değerlendirme yapıldıktan sonra, ilk yapılması gerekenlerden birisi olay yerindeki risklerin değerlendirilmesidir. Bu değerlendirme acil çağrı merkezi tarafından, olay yerinde bulunanlar vasıtasıyla yapılır.
- Bu kişi çoğu zaman acil durumu bildirmek için olay yerinden arayan kişi olur. Bu kişi bazen bir güvenlik görevlisi, bazen iş yeri güvenliği ve sağlığı uzmanı gibi profesyoneller olabileceği gibi bazen de sıradan vatandaş olabilir.
- Kitlesel olaylara müdahalede etkinlikte temel belirleyicilerden bir tanesi, müdahale ekipleri arası koordinasyonun sağlanmasıdır. Acil çağrı merkezi acil yardım kuruluşları arasında koordinasyonu sağlamak için aşağıdaki eylemleri yerine getirmelidir.
- Tüm acil yardım hizmetlerinin sürdürülmesinde asli unsur insan gücüdür. Birçok alanda olduğu gibi acil çağrı hizmetleri alanında da iyi yetişmiş, mesleki bilgi ve beceriye sahip, gelişmiş iletişim becerilerine ve mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerine sahip insan gücü, hizmetin etkin sunulmasında son derece önemlidir.
- Mobil komuta kontrol araçları, bir acil çağrı merkezinde yer alabilecek tüm iletişim ve bilişim araçlarını barındıran panelvan tipi araçlardan, otobüs ya da çekicilerle taşınabilecek konteynerlerden oluşmaktadır.

1 Acil hizmetlerin organizasyon ve sunumunda olay büyüklükleri değerlendirilirken, en temel iki parametre aşağıdakilerden hangisinde birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A. Olayın oluşturduğu hasar ve barındırdığı risk
- B. Olayın oluş süresi ve yeri
- C. Olayın oluş yeri ve hasar
- D. Olayın oluşturduğu risk ve yeri
- E. Olayın oluşturduğu hasar ve süresi

2 Dünya Sağlık Örgütü Afet Epidemiyolojisi Araştırma Merkezi (CRED)" tarafından yapılan afet sınıflandırması aşağıdakilerden hangisinde birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A. Doğal-Suni
- B. Doğal-Endüstriyel
- C. Doğal-Teknolojik
- D. Doğal-Sınai
- E. Doğal-Politik

3 Afetlerin acil çağrı merkezleri açısından özellikleriyle ilgili aşağıdaki faktörlerden hangisi **yanlıştır**?

- A. Afetler risk önleyici önlemlere rağmen, alınan önlemleri yetersiz kılarak oluşur, dolayısıyla acil yardım hizmetlerinin ve acil çağrı merkezlerinin afetlere yönelik hazırlığı çok önemlidir.
- B. Afetler beklenmeyen bir dönemde ve beklenmedik hızda oluşur, dolayısıyla acil yardım ekipleri her an afetlere müdahale edecekmiş gibi organize olmalıdır.
- C. Afetler, büyük zararlar oluşturur, dolayısıyla da büyük acil yardım organizasyonunu gerekli kılar.
- D. Afetin oluşturduğu zararları hafifletebilmek veya yönetebilmek için hızlı işleyen bir acil yardım organizasyonuna gerek duyulur.
- E. Afetlerin ortaya çıkardığı olağandışı koşullarda, risklere karşı önlem alınması kolaydır.

4 Herhangi bir yolla insan vücuduna alındığında zehir etkisi göstererek ya da yanma veya patlama özellikleri ile insan ve çevresi için risk oluşturan maddelere ne ad verilir?

- A. Riskli Madde
- B. Basit Madde
- C. Endüstriyel Madde
- D. Tehlikeli Madde
- E. Yoğun Madde

5 Aşağıdakilerden hangisi acil çağrı personelinin tehlikeli madde riski olan olaylarda, çağrıyı aldığımda mümkün olduğunca daha fazla bilgi edinmek için sorduğu sistematik sorulardan biri **değildir**?

- A. Olayın tipi ve niteliği nedir (Patlama, yangın, terör saldırısı vs)?
- B. Olaya tehlikeli maddelerin dahil olup olmadığına dair bilgi mevcut mu?
- C. Yaralıların cinsiyeti nedir?
- D. Acil yardım için çağrı merkezini arayan kişi kimdir?
- E. Olay yerinde mevcut devam eden riskler var mıdır?

6 Terör saldırılarında genellikle konvansiyonel patlayıcılarla birlikte, KBRN ajanları bir arada kullanılmasına ne ad verilir?

- A. Kombine saldırılar
- B. Konvansiyonel saldırılar
- C. Riskli saldırılar
- D. Sabotaj
- E. Teknik saldırılar

7 Demir yolu kazalarında stabil olmayan olay yerinde en önemli risk aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Patlama
- B. Fuel-Oil
- C. Mazot
- D. Elektrik
- E. Telikeli Madde

8 Aşağıdakilerden hangisi kitlesele olayların ilk değerlendirmesinde, acil çağrı personelinin bilmesi gereken temel bilgiler arasında **yer almaz**?

- A. Olayın içeriği, zamanı ve tam olarak coğrafi konumu
- B. Olayın büyüklüğü
- C. Yaralananların uyruğu
- D. Tahmin edilen kayıplar ve yaralıların sayısı
- E. Tehlikeli madde ya da özel kurtarma gerektirecek durumlar

9 Aşağıdakilerden hangisi acil çağrı merkezleri tarafından kitlesel olaylarda ilk değerlendirme yapılırken, risk değerlendirmesi açısından sorulması gereken bir soru **değildir**?

- A. Olay yerinde sarkmış ya da yerde bulunan elektrik kabloları var mı?
- B. Doğalgaz hat ve tesisatlarından kaçaklar var mı?
- C. Olay yerinde yapısal çökme riski var mı?
- D. Olay yerinde yeterli sayıda ilkyardımcı var mı?
- E. Yangın riski var mı?

10 Aşağıdakilerden hangisi kitlesel olaylarda acil çağrı merkezlerinin müdahale kurumları arası koordinasyonun sağlanmasında ki görevlerinden biri **değildir**?

- A. Olaya müdahale edecek acil yardım ekiplerinin çeşitleri (ambulans, itfaiye, güvenlik vs.) ve ekip sayıları belirlenmeli ve bu sayılar acil yardım kuruluşları ile paylaşılmalıdır.
- B. Olay yerine yönlendirilen acil yardım ekiplerine, olayın türü, büyüklüğü ve barındırdığı riskler hakkında bilgi verilmelidir.
- C. Kitlesel olayların yönetiminde, mümkün olduğunca hızlı ve etkin işleyen bir alan yönetiminin oluşturulması gerekir. Acil çağrı merkezi, olay yeri yönetimi ile doğrudan ve kesintisiz iletişim kurmalıdır.
- D. Olay yerine gerekli olabilecek ek müdahale ekipleri, özel kurtarma personeli ve gerekli olabilecek lojistik ihtiyaçların olay yeri yönetimi ile birlikte kararlaştırılması ve olay yerine yönlendirilmesi sağlanmalıdır.
- E. Acil çağrı merkezinin sadece 112 acil sağlık hizmetleriyle iletişimde olması yeterlidir. Diğer müdahale kurumları arası koordinasyonu 112 acil sağlık hizmetleri sağlamalıdır.

1. A

Yanıtınız yanlış ise “Kitlesele Olaylar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

2. C

Yanıtınız yanlış ise “Kitlesele Olaylar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

3. E

Yanıtınız yanlış ise “Kitlesele Olaylar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

4. D

Yanıtınız yanlış ise “Tehlikeli Maddeler” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

5. C

Yanıtınız yanlış ise “Tehlikeli Maddeler” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

6. A

Yanıtınız yanlış ise “Terör Saldırıları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

7. D

Yanıtınız yanlış ise “Kitlesele Kazalar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

8. C

Yanıtınız yanlış ise “Kitlesele Olaylarda Müdahale Kapasitesinin Oluşturulmasında Acil Çağrı Merkezlerinin Rolü” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

9. D

Yanıtınız yanlış ise “Kitlesele Olaylarda Müdahale Kapasitesinin Oluşturulmasında Acil Çağrı Merkezlerinin Rolü” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

10. E

Yanıtınız yanlış ise “Kitlesele Olaylarda Müdahale Kapasitesinin Oluşturulmasında Acil Çağrı Merkezlerinin Rolü” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

8

Araştır Yanıt Anahtarı

Araştır 1

Kuşkusuz acil durumlarda olayın büyüklüğünü tanımlamak için birçok farklı parametreye bakılabilir. Ancak acil durumlarda olayın büyüklüğünün tanımlanması için en temel iki parametre, olayın sonucunda oluşturduğu hasar ve mevcut devam eden risklerin büyüklüğüdür.

Acil çağrı merkezlerine özellikle endüstriyel alanlardan yapılan çağrılarda, acil çağrı personelinin olay yerinden bilgi edinirken dikkat etmesi gereken bir takım noktalar bulunmaktadır. Bunları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- Olağanüstü yangın koşulları, garip renkli alev, duman veya buhar bulutları,
- Kimyasalları tarif eden ya da tanımlanamayan kokular,
- Korumasız deri veya gözlerde tahriş oluşması,
- Olay yerinde bulunan ölü hayvanlar veya maddenin karıştığı sularda yaşayan balıkların ölmesi,
- Kaza alanında, kendiliğinden tutuşabilme özelliği olan malzemelerin bulunması,
- Isıtılmadan ya da kaynatılmadan bazı malzemelerde sıçramaların oluşması,
- Kap içinde bulunan sıvı maddelerde, olağandışı dalgalı buharların oluşması,
- Olay yerinde renkli buhar bulutlarının oluşması,
- Olay yerinde fokurdayan sıvıların olması,
- Bir taşıma kabından olan kaçak etrafında donma,
- Olay yerinde bulunan taşıma kaplarının, durup-dururken şekil değiştirmesi ve olağandışı şekillere girmesi, tehlikeli madde bulguları olabilir.

8

**Araştır Yanıt
Anahtarı****Araştır 2**

Acil yardım hizmetlerinde olayın büyüklüğüne göre kapasitenin belirlenmesi, eldeki mevcut imkanların olay yerine sevk edilmesi ve eksiklerin bir an önce tamamlanması, afet ve acil durum yönetiminin en önemli basamaklarıdır. Olayın büyüklüğünün mümkün olduğunca erken belirlenmesi gerekir. Çünkü olayın büyüklüğü, olay yerine yönlendirilecek olan müdahale kapasitesinde doğrudan belirleyicidir. Olayın büyüklüğünün belirlenmesinde de en önemli sorumluluk acil çağrı personeline düşmektedir. Çünkü olayla ilgili ilk bilgiler acil çağrı merkezine gelmekte ve olayın acil çağrı merkezi tarafından yönetilmesi gerekmektedir.

Acil çağrı merkezleri kitlesel olayların ilk haber verildiği yerlerdir. Acil çağrı merkezleri kitlesel olay bilgisini aldıktan hemen sonra olayın teyidini sağlamalı ve ilk değerlendirmeyi yapmalıdır. Bu ilk değerlendirmenin içerisinde olayın büyüklüğünün belirlenmesi ile birlikte risk değerlendirmesi de yapılmalıdır. Risk değerlendirmesi olayın barındırdığı risklere göre müdahale kapasitesinin oluşturulması, risklere özel müdahale ekiplerinin (Doğalgaz ekipleri, elektrik dağıtımından sorumlu birimler, radyasyon müdahale ekipleri) olay yerine yönlendirilmesi ve olay yerine yönlendirilen tüm müdahale ekiplerinin riskler konusunda uyarılması gerekmektedir. Bunların yapılması da acil çağrı merkezlerinin sorumluluğundadır.

Kaynakça

- AAIB (Air Accidents Investigation Branch) (2008). Aircraft Accidents - Guidance for the Police, Emergency Services and Airfield Operators. http://www.aaib.gov.uk/cms_resources.cfm?file=/Guidance%20Pub%20version%20Low%20amend.pdf, (Erişim Tarihi: 11.12.2014).
- AFAD (2014). Maden ve Maden Atıklarından Kaynaklı Kazalar Yol Haritası Belgesi 2014-2023, <https://www.afad.gov.tr/Dokuman/TR/116-20141010105439-maden-son.pdf>, (Erişim Tarihi: 10.12.2014).
- APHA (American Public Health Association) (2005). Types of Disasters and Their Consequences http://www.medscape.com/viewarticle/513258_10, (Erişim Tarihi: 25.12.2014).
- ATSDR (Agency for Toxic Substances and Disease Registry) (2001). Managing Hazardous Materials Incidents, U.S. Department Of Health And Human Services Public Health Service, Atlanta, GA.
- Aykaç, B. (2001). Kamu Yönetiminde Kriz ve Kriz Yönetimi. Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi. (2):123-132.
- Below, R. and Wirtz, A. (2009). Disaster Category Classification and peril Terminology for Operational Purposes. Centre for Research on the Epidemiology of Disasters (CRED) and Munich Reinsurance Company.
- Bowman, S. (2002). Weapons of Mass Destruction: The Terrorist Threat, <http://fpc.state.gov/documents/organization/9184.pdf>, (Erişim Tarihi: 11.10.2014).
- CDC (2014). Unintentional Drowning: Get the Facts. Centers for Disease Control and Prevention, <http://www.cdc.gov/homeandrecreationalsafety/water-safety/waterinjuries-factsheet.html>, (Erişim Tarihi: 10.12.2014).
- Clemens, T. (2013). Non-fatal Drowning: A review of epidemiology, pathophysiology, treatment and prevention. World Conference on Drowning Prevention. 20-22 October, 2013. Germany.
- Cnntrk (2008) İstanbul-Güngören'de terör saldırısı, <http://www.cnntrk.com/2008/turkiye/07/27/istanbul.gungorende.teror.saldirisi/485793.0/>, (Erişim Tarihi: 10.12.2014).
- Demirci, SR. (2009). Nükleer Terörizm Tehdidi. Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi. http://www.tasam.org/tr-TR/Icerik/1014/nukleer_terorizm_tehdidi, (22.10.2011).
- Dufresne, S., Watt, M. and Lind, D. (2007). Hazardous Materials And Mass Casualty Incidents, Educational Subcommittee – Paramedic Association of Manitoba, Canada.
- Ekşi, A. (2013). Nükleer Kaza ve Saldırılarda Bütünleşik Kriz Yönetimi". Ege Üniversitesi Basım Evi. İzmir.
- Ekşi, A. (2015). Kitlesel Olaylarda hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri Yönetimi. Kitapana. İzmir.
- Ergil, D. (1992), Uluslararası Terörizm. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, C.47, S.3, ss.139-143.
- FEMA (2002). Managing the Emergency Consequences of Terrorist Incidents, Federal Emergency Management Agency, USA, (Erişim Tarihi: 11.10.2014).
- Ferguson, C.D. and Potter W.C. (2004). The Four Face of Nuclear Terrorism. California. USA. CNSO.
- FFOG (Florida Field Operations Guide) (2012). Chapter 10B—Mass Casualty, <http://floridadisaster.org/FOG/chapter10B-MassCasualty.pdf>, (Erişim Tarihi: 11.10.2014).
- Gençtürk, T. (2012). Terör Kavramı ve Uluslararası Terörizme Farklı Yaklaşımlar, Başkent Üniversitesi Stratejik Araştırmalar Merkezi, Ankara.
- Gao, G., Yan, B, Zhang, S. and Zhuanglin MA. (2006). An Accident Prevention And Emergency Rescue System For Expressway Tunnels. Proceedings of the 25th Southern African Transport Conferenc. Pretoria, South Africa. 10 – 13 July 2006.
- Hooker, E. (2011). Bioterrorism, Medicine, http://www.medicinenet.com/bioterrorism/article.htm#what_are_the_biologicial_agents_that_can_be_utilized_for_bioterrorism, (Erişim Tarihi: 21.10.2014).
- Kimball, J. and Stambaugh, H. (2003). Rail Emergencies, FEMA, Technical Reportseries, USA.
- Öztürk, İ. (2012). KBRN Riski, Ulusal Yapılanma ve Genel Durum Değerlendirmesi, <http://www.acilafet.org/yazar.asp?yaziID=1725>, (Erişim Tarihi: 10.12.2014).
- Shiroff, A.M. (2011). Injuries from Terrorism: Explosive Blast, <http://rwjtrauma.org/sites/default/files/injuries-from-terrorism-explosive-blast.pdf>, (Erişim Tarihi: 11.10.2014).

- IRMA (2014). IRMA(The Initiative for Responsible Mining Assurance) Standard for Responsible Mining (Draft 1.0) Chapter 2.3 Emergency Preparedness and Response. http://www.responsiblemining.net/irma-standard/draft_07-2014/chapter-2.3-emergency-preparedness-and-response/, (Erişim Tarihi: 11.12.2014).
- SWEMSAB (State of Wisconsin Emergency Medical Services Advisory Board) (2010). Wisconsin Emergency Medical Services Mass Casualty Incident Response Planguide. http://www.dhs.wisconsin.gov/ems/Prevention_safety/MCIResponsePlanningGuide10-2010.pdf, (Erişim Tarihi: 13.12.2014).
- Takafuji ET. and Kok AB.(1997). The Chemical Warfare Threat And The Military Healthcare Provider. Medical Aspects of Chemical And Biological Warfare (Ed. Russ Zajtchuk). Walter Reed Army Medical Center. Washington. USA.
- TMMOB (2014). Soma Maden Kazası Raporu. <http://komurder.org/tr/wp-content/uploads/2016/04/Kutuphane/SomaMadenKazasiRaporu.pdf>, 07.11.2017.
- West Virginia Office of Miners' Health, Safety and Training and West Virginia University – Mining Extension Service (2008). Developing a Comprehensive Emergency Preparedness Planning Manual For Underground Mining Operations. <http://www.wvminesafety.org/PDFs/Emergency%20Preparedness%20Plan-Final.pdf>, (Erişim Tarihi: 17.12.2014).
- WHO (2008). Anthrax in humans and animals. World Health Organization. Geneva. Switzerland.
- Winterfeldt, D. and Rosof, H. (2007). A Risk and Economic Analysis of Dirty Bomb Attacks on the Ports of Los Angeles and Long Beach. Risk Analysis, 27(3): 533-546.
- Yılmaz, A. (2003). Türk Kamu Yönetiminin Sorun Alanlarından Biri Olarak Afet Yönetimi. Ankara. Pagem Yayıncılık.